

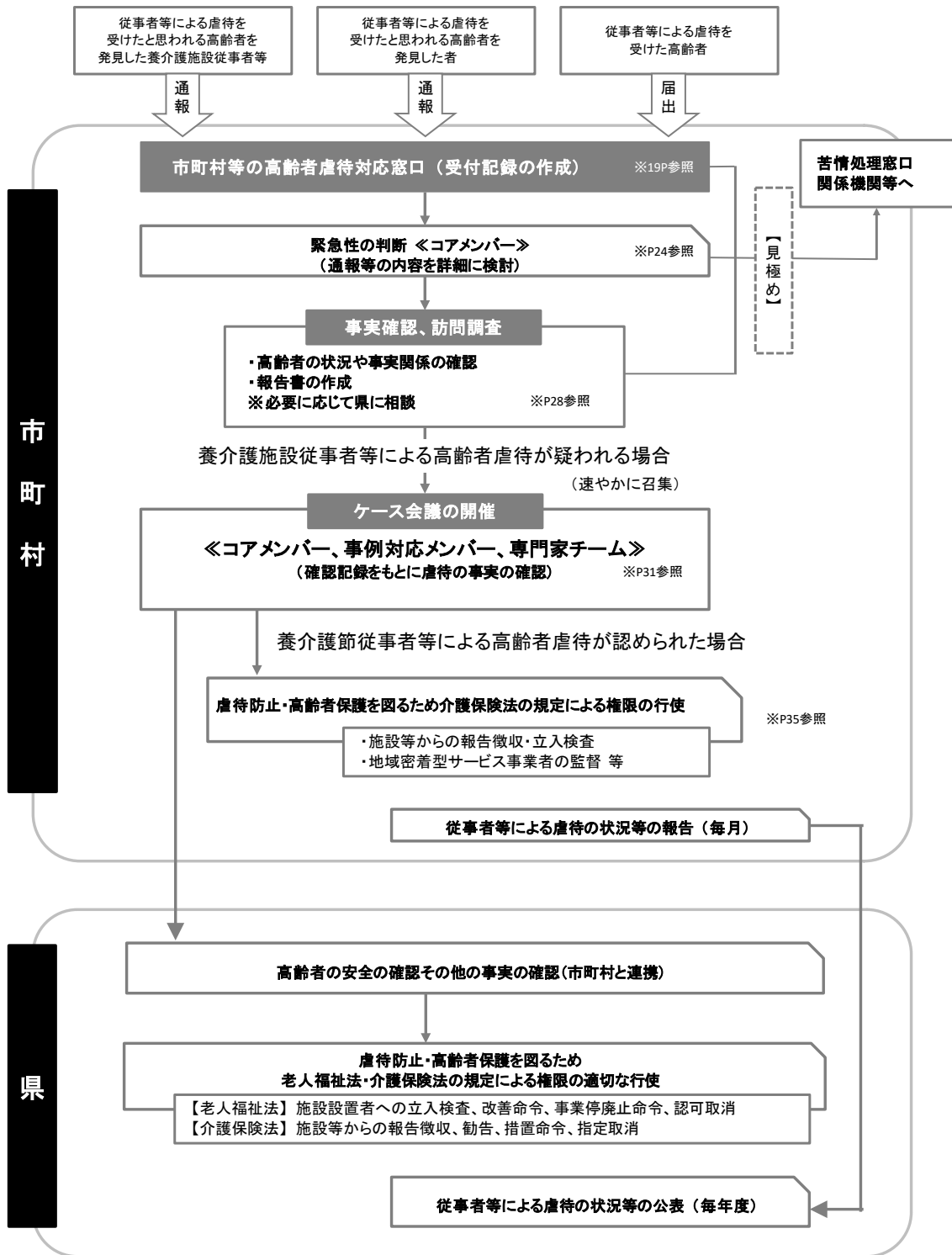
養介護施設従事者等による高齢者虐待対応の手引

第2章

養介護施設従事者等による高齢者虐待への

具体的な対応

高齢者虐待への対応フロー



【はじめに】

手引のねらいと使い方（1～2p）を参照のうえ、御覧ください。

1 通報・届出の受理

(1) 通報・届出を受けたときの留意点

養介護施設従事者等による虐待に関する通報等の内容は、サービス内容に対する苦情であったり、虚偽であったり、また過失による事故の可能性も考えられます。したがって、通報等を受けた場合であっても、当該通報をうのみにすることなく、迅速かつ正確な事実確認を行うことが必要です。

通報受理時等において、緊急性がそれほど高くないと判断された場合であっても、迅速に訪問調査の可能性について検討し、進めていきます。

なお、高齢者の居所と家族等の住所地が異なる場合、通報等への対応は、養介護施設の所在地の市町村が行うこととし、家族等がいる市町村に通報がなされた場合は、速やかに養介護施設所在地の市町村に引き継ぐようにします。施設に入所している高齢者が住民票を移していない場合にも、通報等への対応は施設所在地の市町村が行います。（厚労省マニュアルによる。）

ア 電話による通報・届出の場合

電話による通報・届出（以下「通報等」という。）では、匿名による通報等の場合があります。匿名による通報等は、通報者・届出者（以下「通報者等」という。）が不明であるために、通報内容の真偽を含む事実確認がしにくく、また特定の虐待行為を特定しうる情報を聞き出しにくいいため、その後の調査に支障をきたすおそれがあります。

そのため、電話による通報等を受理した際は、限られた時間の中で、できるだけ多くの情報を聞き出す必要があることから、通報者等の保護規定や、職員の守秘義務等について説明し、調査についての同意を得ることが求められます。

【通報者等の保護規定（高齢者虐待防止法第21条）】

- ①刑法の秘密漏示罪その他の守秘義務に関する法律の規定は、養介護施設従事者等による高齢者虐待の通報を妨げるものと解釈してはならないこと（第21条第6項）
- ②養介護施設従事者等による高齢者虐待の通報等を行った従事者等は、通報等をしたことを理由に、解雇その他不利益な取り扱いを受けないこと（第21条第7項）

※いずれも虚偽・過失である場合を除く

【通報を受けた職員の守秘義務（高齢者虐待防止法第23条）】

- ①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。都道府県が前条第一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。（第23条）

また、通報等による情報は、施設等に対する指導等のためにも重要となるため、詳細な事実についての情報が必要であることを説明し、次の情報が得られるよう努めます。

聴取した事項は、県が定めた「高齢者虐待に関する事項の報告に係る事務処理要領（以下、「県事務処理要領」という。）」の様式1に記録します。

【通報等において聴取すべき事項】

- ①被虐待者の生命または身体に対する危険性
- ②高齢者が虐待を受けていることがわかる情報（痣や傷、虐待を受けたと思われる高齢者を発見した日時、または虐待を行っている現場を目撃した日時等の詳細な事項）
- ③虐待を受けている疑いのある高齢者（以下「高齢者」という。）の氏名、年齢、身体状況等
- ④虐待を行っている疑いのある職員（以下「職員等」という。）の氏名、役職等
- ⑤ほかにも虐待の疑われる事例等はあるか
- ⑥施設長、管理者など施設等の責任者（以下「施設長等」という。）や、他の職員に相談したか
- ⑦相談した結果、施設長等はどのように対処したか
- ⑧ほかにも、入所者の処遇の安全のために、施設等の運営上問題となっている点や、不適切なケアは見られないか
- ⑨通報者等の氏名、職員等との関係、通報者等の連絡先（※この場合、関係の行政機関に情報提供する場合があることについて、了承を得ておく必要があります）

初回の連絡で、必ず虐待の程度、高齢者の心身状況等は確認しておくようにします。上記の事項について、すべて聴取できるのが理想ですが、通報者等が話しやすいよう傾聴し、通報者等が途中で電話を切ってしまうよう注意します。

また、今後のトラブルを回避するために、通報者等には、事実確認のために行政が施設等を訪問すること、調査においては「高齢者虐待にかかる通報があった（※通報者は明かさない）」ことを養介護施設・事業所等（以下、「施設等」という。）に説明する必要があることについて理解を求め、了承を得ておく必要があります。

イ 郵送による通報等の場合

郵送により通報等が寄せられることがあります。この場合も、匿名による通報等の場合があり、通報者等の特定や虐待に係る情報の特定が難しくなっています。

この場合は、「3 情報収集」により、関係者等からの情報収集に努めます。

ウ 来所による通報等の場合

通報者等が直接行政機関等を訪れることがあります。この場合は、通報者等が特定されるため、調査への協力が得やすくなります。

ただし、通報者等が、施設等に対して懲罰的な対応を強く希望する場合があります。このような場合には、通報者等に対し、協力に感謝の念を表したうえで、入所者の安全を守るのが最優先であること、行政は中立の立場であること、施設等に対する指導等は行政に任せってもらうことなどについて、理解を求めることが必要になります。

(2) 市町村が通報等を受理した場合

(1)のア～ウ等の通報等を市町村が受理した場合は、速やかに記録を取るとともに、ケース会議を開催します。記録は、県事務処理要領の様式1にまとめ、担当課内や関係機関との情報共有に努めます。

緊急性の判断によっては、速やかに「2 担当者会議の開催」から「4 訪問調査」に移行することも検討します。

また、県事務処理要領に基づき、所管の県保健福祉事務所（中核市にあっては、直接、県高齢福祉課）へ電話等で報告のうえ、様式1を郵送することとします。

(3) 県が通報等を受理した場合

高齢者虐待にかかる通報等は、市町村が受けることとされていますが（第21条）、県が通報等の窓口になる場合があります。

この場合、(1)のア または ウによる通報等を受けるときは、通報者等に、担当の市町村へ情報提供することについて知らせておく必要があります。また、速やかに記録を取るとともに、県事務処理要領の様式1により、施設等の所在地の市町村に情報提供します。併せて、県高齢福祉課で受理した場合は、施設等所在地の県保健福祉事務所と福祉監査課に、県保健福祉事務所が受理した場合は、県高齢福祉課に情報提供します。

2 緊急性の判断等（担当者会議の開催）

通報等の内容を整理後、速やかに担当者会議を開催し、その緊急性や対応方針等について検討します。参集者は、高齢者虐待対応の担当者及び施設指導の担当者と、管理職等を含むコアメンバーとします。

担当者会議において、併せてその対応方針、調査事項及び手法、調査時期、調査メンバー等を決定していきます。会議は、情報収集の状況等により、随時または定期的に、対応が終了するまで開催していきます。

【ケース会議等のメンバー構成（案）】

コアメンバー	高齢者虐待防止事務を担当する行政職員及び担当部局管理職。 （市町村で事務を委託している場合は委託先の担当職員を含む。） 事例対応にあたって緊急の判断が求められることがあるため、担当部局管理職は必須。
事例対応メンバー	虐待の事例に応じて、必要な支援が提供できる各機関等の実務担当者を招集する。 メンバーは事例によって変わるが、「保健医療福祉サービス介入ネットワーク」を構成する各機関を中心に、「早期発見・見守りネットワーク」構成機関等の参加も検討する。
専門家チーム	虐待の事例に応じて、専門的な対応が必要となる場合には「関係専門機関介入支援ネットワーク」を構成する機関の実務担当者を招集し、専門的な対応を図る。

※厚労省マニュアル57ページから抜粋・一部改編。各ネットワークの詳細は、同マニュアルの17～18ページを参照のこと。

(1) 緊急性の検討

担当者会議においては、緊急性の検討を最優先します。通報等の内容から、高齢者の心身状況に危険があると判断されたときや、虐待の物証等が明らかなきなど、日数が経過することで事態が悪化するおそれのあるときは、速やかに訪問調査等を実施します。

通報等の内容から、緊急性がそれほど高くないと判断された場合であっても、原則、訪問調査等により事実確認を行う必要がありますので、あらかじめ期限を区切り、調査期日を設定するなどして進めていきます（調査期日は、通報を受けてから1週間以内とすることが望ましく、特別な理由のない限り、1週間で大きく超えることのないよう注意します）。

場合によっては、高齢者の安否確認を第1回とし、施設等の運営状況等の確認を第2回とするなど、複数回の訪問調査等を設定することも検討します。

(2) 状況の把握

その時点における状況を可能な限り明らかにするため、通報等の内容のほかに分かっていることがあれば、担当者会議に付して検討します。

住民情報等により、高齢者の氏名、年齢等が明らかである場合には、通報内容と照合し、確認します。

また、施設等の情報についても会議に付します。

通報等が匿名であるなどの理由により、詳細な事項が不明であるときは、調査期日までに情報収集すべき事項と、解決のために協力を要請する事例対応メンバー、専門家チームについて協議し、手配します。

情報収集により明らかになった事項があれば、改めて担当者会議を開催し、対応等について協議し、決定していきます。

(3) 手法、調査事項等の検討

通報等の内容及び情報収集の状況により、任意に基づく訪問調査とするか、または法に定められた権限に基づく立入検査とするかについて検討します。はじめから施設等の対応が拒否的であることが想定されるときや、改善勧告、改善命令等の法的な権限に基づく指導が必要になると想定されるときなどは、権限に基づく立入検査について検討することとし、そのほかにあっては、任意に基づく訪問調査について検討します。

また、任意調査であっても、立入を拒否された場合は速やかに立ち入り検査に切り替えられるよう、あらかじめ検討しておく必要があります。

調査の直前には、調査目的、調査事項、安否確認において緊急を要すると判断されたときの対応等について協議します。調査事項は、あらかじめ質問項目を設定し、調査メンバー全員が同じ調査票を用いて調査にあたるようにします（※質問項目は、資料編の参考様式等を参考に検討してください）。

(4) 市町村における検討事項

養介護施設従事者等による高齢者虐待の場合であっても、第一義的には、市町村が事実確認を行うこととされています（高齢者虐待防止法施行規則による）。しかし、養介護施設・事業所の協力が得られないなどの悪質なケースであると判断される場合などは、県と共同で事実確認を行うことも検討する必要があります（この場合は、県事務処理要領の様

式2により、県に報告します)。

また、通報等の内容から、施設等（地域密着型サービスを除く）に対する指導等を前提とする訪問調査等が必要になると判断される時は、所管の県保健福祉事務所（中核市にあっては、直接、県高齢福祉課）と協議のうえ、県と共同の訪問調査等について検討します。

市町村が単独により、訪問調査を実施することを決定したときは、所管の県保健福祉事務所（中核市にあっては、直接、県高齢福祉課）へ電話等で連絡します。

(5) 県における検討事項

県事務処理要領の様式1に基づく通報等報告の受理後、「3 情報収集」に基づき、市町村との情報共有に努めます。

市町村から共同調査に係る報告があったときや、県の権限に基づく指導等が必要になると判断されたときは、市町村と共同による訪問調査等について検討します。

3 情報収集

(1) 情報の収集及び精査

担当者会議開催後、訪問調査期日までの期間において、事実確認のために必要と思われる情報を収集します。情報は、可能な限り複数の者から聴取することとします。

施設等や高齢者の関係者から聴取する際は、1の(1)アの「通報者等の保護規定」や、個人情報保護に留意するとともに、訪問調査等に無用な混乱をきたさないよう注意して行う必要があります。

また、施設等に対する行政の指導状況や事故報告などについても情報収集し、訪問調査等に備えます。

(2) 市町村が主に収集する情報

住民情報を基に、高齢者及びその家族等に係る情報や、職員等に係る情報について収集します。医療機関従事者や、介護・看護職員等から、当該施設等において、虐待の疑われる兆候は見られなかったか、高齢者、職員等の態度に不自然な点はなかったかなどについて情報収集し、担当者会議に付します。また、施設等から報告された過去の事故履歴等も調べておきます。

施設等が、地域密着型サービス事業者であるときは、実地指導の状況や指導及び改善状況、事故報告の状況等のほか、重要事項説明書等により、サービスの状況や職員の勤務状況などについて確認しておきます。

緊急性の判断によっては、高齢者について、別の保護先を確保することも検討しておく必要があります。

(3) 県が主に収集する情報

施設等に係る情報について収集します。実地指導の状況や指導及び改善状況、事故報告の状況等のほか、重要事項説明書等により、サービスの状況や職員の勤務状況などについて確認しておきます。

また、市町村と逐次連絡を取り合い、情報共有に努めます。

4 訪問調査（任意調査）

訪問調査は、原則として、当該施設等の任意の協力のもと、市町村が実施すること（高齢者虐待防止法施行規則による）となっておりますが、担当者会議の協議結果に応じて、県と市町村の共同による訪問調査を実施します。

いずれの場合であっても、調査項目、手順等は、組織的対応となるようあらかじめ担当者会議に諮り、市町村と県で情報を共有しておきます。

(1) 調査の視点

訪問調査を効率的かつ効果的に実施できるよう、次の視点に留意しながら、目的・目標を持って実施します。

【調査の視点】

- ①高齢者の安全が確保されているか
- ②通報等の内容についての事実確認
- ③高齢者の身体状況・精神状態はどうか
- ④その他高齢者虐待の兆候や、不適切なケアは見られないか
- ⑤施設等が高齢者虐待を組織的に防止しているか
- ⑥施設等の人員・運営・設備基準（以下、「運営基準」という。）は満たしているか

調査においては、当該高齢者やほかの高齢者の安全確認を最優先しますが、生命、身体に緊急を要する場合を除いて、その他の高齢者や職員、管理者等から、事実確認のための聞き取り調査を実施します。

施設等（地域密着型サービスを除く）に対し、視点の④、⑤、⑥の訪問調査を実施するときは、市町村と県の共同による訪問調査等を検討します。

(2) 調査メンバー

調査メンバーは、複数名による行動を原則とし、必要に応じて班体制がとれるようにします。また、初回における訪問調査時には、高齢者等の心身状況の確認のため、必ず保健師等をメンバーに加えるようにします。したがって、市町村が単独で訪問を実施し、調査の視点①を目的とする訪問調査を実施する場合は、保健師等を含む最少で2名、またはそれ以上のメンバーにより実施することになります。

また、高齢者の安否確認と併せて、不適切なケアが行われていないかなど施設等の運営体制の確認を目的に調査を実施するときは、複数の班体制がとれるよう、調査メンバーを調整します。

市町村と県が共同で調査を行うときは、調査結果に偏りが生じないように、県と市町村職員の混成による班編成を基本とします。

さらに、介護報酬の不正請求の疑いや、施設等の人員・運営・設備基準等（以下、「運営基準」という。）を満たしていない疑いが濃厚であるときは、併せて監査の実施についても検討します。

(3) 訪問調査の手順

施設等の任意の協力に基づく訪問調査の場合、およそ次の手順を参考にして実施します。（※手順は、施設・居住系サービスへの訪問調査を想定しています。）

【訪問調査手順】

- ①事前通知
- ②訪問・趣旨説明
- ③当該高齢者に対する安否確認
- ④職員、施設長等に対する事実確認・書類等の提出依頼

ア ①事前通知及び②訪問・趣旨説明

訪問調査期日の朝など、訪問の直前に、施設等に対し、高齢者虐待にかかる通報があったためこれから訪問すること、高齢者の安否を確認させてほしいことを説明し、了承を得ます。施設長等が在席していれば、施設長等に話しますが、不在であっても代理者等に安否確認を行わせてもらう旨を説明し、訪問します。施設等へは、施設等の協力と承諾を得たうえで立ち入ることになります。

訪問の際には、改めて訪問の目的、職務と職員の守秘義務、調査事項等について説明したうえで施設に立ち入ります。

訪問調査に対し、施設側の了承が得られなかったときは、速やかに**法**権限に基づく立入検査を実施します。

イ ③当該高齢者に対する安否確認

保健師を含む複数の調査メンバーにより、高齢者の身体状況・精神状態等についての安否確認を行います。高齢者に痣などの外傷が確認された場合は、写真を撮り、客観的かつ詳細に記録します。

また、高齢者の生活環境についても確認します。身体拘束の疑いについても留意し、

居室のドアやベッド付近、車いすなど、気になる点があれば、写真を撮り、客観的かつ詳細に記録します。

さらに、当該高齢者に直接、虐待の疑いについて聴取し、回答内容及び様子について記録します。

心身状況が衰弱しているなど、緊急一時保護が必要と判断されたときは、速やかに施設等から高齢者を保護し、医療機関等へ搬送します。

当該高齢者以外にも高齢者虐待が疑われる高齢者がいる場合や、不適切なケアによる事故、けがの疑いのある場合などは、その他の高齢者についても身体確認を行い、同じく記録します。

ウ ④職員、施設長等に対する事実確認・書類等の提出依頼

高齢者虐待の疑いのある当該職員等のほか、職員、施設長等に対して、聞き取り調査を行います。調査は、高齢者虐待の通報等があった背景要因について調べる観点から、視点①～③の事実確認だけでなく、視点④～⑥に関する事項についても聴取するようにします。（※質問項目は、資料編の参考様式等を参考に検討してください）

職員等への調査は、できるだけ施設等の業務に支障のないよう、また高齢者やその他の職員の権利、プライバシーを侵すことのないよう配慮して行う必要があります。そのため、聞き取りは、別室を借用するなどして行うようにします。

通報内容の確認は、虐待防止法第23条に基づく守秘義務があることに留意し、通報者等の情報を明かさずに行います。

施設長等に対しては、職員等への聴取結果との整合性を確認するため、職員等への聴取後に行います。職員等への聴取結果で、さらに疑問な点があれば、質問票に追加して聞き取りを行います。

また、虐待の事実確認のために必要と思われる書類等について、提出を依頼します。

【提出を依頼する書類等の例】

①重要事項説明書	⑨苦情処理に関する規定
②従業員名簿	⑩苦情・相談記録簿
③勤務予定表及び実績表	⑪ケアプラン
④組織図	⑫サービス計画表
⑤契約書	⑬介護記録
⑥事故対応指針、マニュアル等	⑭看護記録、医療機関受診録
⑦虐待防止指針、マニュアル等	⑮事故記録、事故報告書
⑧身体拘束廃止指針、記録等	⑯ヒヤリハット報告書

(4) 任意調査に協力が得られなかった場合の対応

施設等が、立入を拒んだり、調査に非協力的であったり、また、聞き取り調査や書類等の提出を拒んだりしたときは、速やかに権限に基づく立入検査を実施します。

5 ケース会議の開催（訪問調査後）

(1) 調査結果の報告、記録の作成

調査後速やかに、聴取事項及び徴収した書類の精査により記録を作成します。記録の作成にあたっては、情報公開の対象となることも想定し、客観的な事実を根拠に記載することとします。

(2) 調査結果の検討

調査報告書により明らかになった事項から、虐待の認定や、施設等への指導の有無等について、ケース会議を開催して協議します。コアメンバーのほか、場合により事例対応メンバー、専門家チームについても出席を要請し、総合的な観点から判断することとします。

虐待の有無については、調査により明らかとなった証拠を根拠に認定することとしますが、虐待の有無にかかわらず、高齢者の安全確保にかかる不備事項や、不適切なケアが認められれば、その改善指導等について検討します。

ア 虐待があったことが認められた場合

訪問調査等において、明らかに虐待があったことが確認された場合であれば、その証拠について記録し、ケース会議に諮ります。ケース会議において、「虐待」の認定について判断するとともに、施設等への指導について、任意の協力に基づく改善依頼とするか、または権限に基づく勧告、公表、命令、指定の取消等とするか、その対応方針等を決定していきます。

イ 虐待があったとは認められないが、不適切なケアが認められた場合（※4の(1)の①または④の視点）

調査により、高齢者虐待があったとは認められないが、介護・看護記録、事故記録等の記録の不備が認められた場合や、サービス提供上不適切なケアが認められた場合（エ

の場合を除く)、その他施設等の運営上不足していると思われる事項が認められた場合は、その証拠について記録し、ケース会議に諮ります。ケース会議において確認が取れば、不適切なケア等について厳重に注意し、その改善のための指導方針等を決定していきます。

ウ 虐待があったとは認められないが、虐待の防止措置等を著しく怠っていることが認められた場合（※4の(1)の⑤の視点）

調査により、高齢者虐待があったとは認められないが、虐待防止法第20条に定められた施設等の責務を著しく怠っていることが認められた場合（エの場合を除く）であれば、その証拠について記録し、ケース会議に諮ります。ケース会議において確認が取れば、虐待防止法第20条に照らし、不適切と見られる事項の改善に向けた指導等について決定していきます。

エ 虐待があったとは認められないが、施設等の運営基準を満たしていないことが認められた場合（※4の(1)の⑥の視点）

調査により、高齢者虐待があったとは認められないが、施設等の運営基準を満たさないことが認められた場合や、介護給付費算定の不正請求等が認められた場合、またはその疑いが持たれる場合は、監査の実施について検討します。監査後は、その結果に基づき、改善についての指導、または権限に基づく改善命令や指定の取消等について検討します。

オ 事実確認が未了で、再調査が必要と判断された場合

通報の事実確認において虐待の可能性が強く疑われるにもかかわらず、施設側が虐待を認めなかった場合や、上のイ～エについて、施設等の協力が得られないために事実確認を行うことができなかった場合などは、再調査を行うこととし、権限に基づく立入検査や監査も含めて検討します。

【調査結果検討・改善指導の内容】

※県事務処理要領の様式2により、市町村は県に事実確認の結果について報告します。

調査結果		改善指導等の内容
虐待があった		
ア	不適切なケアである	改善計画の提出依頼等
	虐待の防止措置を著しく怠っている	改善計画の提出依頼等 (虐待防止法に基づく指導)
	悪質性が認められる・運営基準等を満たしていない	権限に基づく勧告・公表・命令・指定取消等
虐待とは認められない		
イ	不適切なケアである	嚴重注意、改善計画の提出依頼等
	虐待の防止措置を著しく怠っている	嚴重注意、改善計画の提出依頼等 (虐待防止法に基づく指導)
エ	運営基準等を満たしていない	権限に基づく勧告・公表・命令・指定取消等
事実確認が未了であり、再調査が必要		
オ	権限に基づく立入検査・監査について検討する	

(3) 市町村における検討事項

市町村が単独で訪問調査等を実施したときは、調査結果の検討により、県事務処理要領の様式2に調査結果報告書（任意様式）を添付して、所管の県保健福祉事務所（中核市にあっては、直接、県高齢福祉課）に送付します。この場合、併せて県との共同による事実確認が必要かについて判断し、報告します。

また、施設等に対し、市町村が単独で運営基準に基づく助言・指導を行う場合は、県と協議のうえで決定します。

県と共同で訪問調査等を実施したときは、県との協議により、調査結果を検討し、県事務処理要領の様式2を所管の県保健福祉事務所（中核市にあっては、直接、県高齢福祉課）に送付します。（※市町村は訪問調査を行う都度、様式2による報告が必要になります。）

(4) 県における検討事項

様式2等による市町村からの報告に基づき、施設等に対する指導方針等について検討します。

6 立入検査（法に基づく権限の行使）

(1) 老人福祉法・介護保険法による権限規定

高齢者虐待防止法では、高齢者虐待の防止と虐待を受けた高齢者の保護を図るため、市町村又は都道府県は、老人福祉法及び介護保険法に規定された権限を適切に行使し、対応を図ることが明記されています（高齢者虐待防止法第24条）。

市町村においては、下記のほか、厚生労働省令に基づく施設等の運営基準（人員、設備及び運営に関する基準）に定められた規定により、改善についての指導・助言を行うことができます。

ア 老人福祉法・介護保険法による権限規定

老：老人福祉法 **介**：介護保険法

施設等の種別	市町村の権限	県の権限
特別養護老人ホーム (介護老人福祉施設)	介 第90条(報告徴収・立入検査) ※地域密着型特養は、地域密着型サービス欄参照	老 第18条(報告徴収・立入検査) 老 第19条(改善命令・事業廃止命令・認可取消) 介 第90条(報告徴収・立入検査) 介 第91条の2(勧告・公表・措置命令) 介 第92条(指定取消・一部効力停止)
介護老人保健施設	介 第100条(報告徴収・立入検査)	介 第100条(報告徴収・立入検査) 介 第103条(勧告・公表・措置命令) 介 第104条(許可取消・一部効力停止)
介護療養型医療施設	介 第112条(報告徴収・立入検査)	介 第112条(報告徴収・立入検査) 介 第113条の2(勧告・公表・措置命令) 介 第114条(指定取消・一部効力停止)
認知症対応型共同生活介護	※地域密着型サービス欄参照	老 第18条の2(前払金保全措置にかかる改善命令)
有料老人ホーム (特定施設除く)	—	老 第29条(報告徴収・立入検査・改善措置命令・公示)
小規模多機能型居宅介護	※地域密着型サービス欄参照	老 第18条(報告徴収・立入検査)

施設等の種別	市町村	県
養護老人ホーム (特定施設除く)	— ※設置者や委託契約者として対応	老第 18 条 (報告徴収・立入検査) 老第 19 条 (改善命令・事業廃止命令・認可取消)
短期入所施設	介第 76 条 (報告徴収・立入検査)	老第 18 条 (報告徴収・立入検査) 老第 18 条の 2 (事業制限・停止命令) 介第 76 条 (報告徴収・立入検査) 介第 76 条の 2 (勧告・公表・措置命令) 介第 77 条 (指定取消・一部効力停止)
訪問介護、訪問入浴介護	介第 76 条 (報告徴収・立入検査) ※夜間対応型訪問介護は、地域密着型サービス欄参照	老第 18 条 (報告徴収・立入検査) 老第 18 条の 2 (事業制限・停止命令) 介第 76 条 (報告徴収・立入検査) 介第 76 条の 2 (勧告・公表・措置命令) 介第 77 条 (指定取消・一部効力停止)
老人デイサービスセンター	介第 76 条 (報告徴収・立入検査) ※認知症対応型通所介護は、地域密着型サービス欄参照	老第 18 条 (報告徴収・立入検査) 老第 18 条の 2 (事業制限・停止命令) 介第 76 条 (報告徴収・立入検査) 介第 76 条の 2 (勧告・公表・措置命令) 介第 77 条 (指定取消・一部効力停止)
特定施設入居者生活介護	介第 76 条 (報告徴収・立入検査) ※地域密着型特定施設は、地域密着型サービス欄参照	介第 76 条 (報告徴収・立入検査) 介第 76 条の 2 (勧告・公表・措置命令) 介第 77 条 (指定取消・一部効力停止)
地域密着型サービス	介第 78 条の 7 (報告徴収・立入検査) 介第 78 条の 9 (勧告・公表・改善措置命令) 介第 78 条の 10 (指定取消・一部効力停止)	—

※ 1 居宅介護支援及び介護予防サービスについては、厚労省マニュアル 108 ページを参照のこと

※ 2 その他、県は、社会福祉法人等社会福祉事業を営む者の施設に対する調査 (社会福祉法第 70 条)、改善命令 (同 71 条)、事業の一部制限、停止、指定の取消し (同 72 条) の権限を持つ。

イ 身分証明書の携帯

立入検査を行う職員は、法令に基づく身分証明書を携帯しなければならないこととされています（※介護保険法施行規則第165条の4、老人福祉法施行規則第5条の2）。
 ※人事異動等により、新たに高齢者虐待担当となった職員は、法令に基づく身分証明書をあらかじめ作成しておく必要があります。

【介護保険法施行規則に基づく身分証明書の例】

様式第四号(第165条の4関係)

(表面)

<p>(報告等) 第百十二条 都道府県知事又は市町村長は、必要があると認めるときは、指定介護療養型医療施設… 2 第二十四条第三項の規定は…</p> <p>(報告等) 第百十五条の七 都道府県知事又は市町村長は、介護サービス費の支給に… 2 第二十四条第三項の規定は…</p> <p>(報告等) 第百十五条の十七 都道府県知事又は市町村長は、地域密着型介護サービス費の支給に… 2 第二十四条第三項の規定は…</p> <p>(報告等) ……</p>	<p>介護保険検査証</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px auto; width: 80%;"> <p>法第七十六条・第七十八条の七・第八十三条・第九十条・第百十二条・第百十五条の七・第百十五条の十七・第百十五条の二十七・第百十五条の三十三関係</p> </div>
---	---

(裏面)

<p>第 号 平成 年 月 日交付</p> <div style="border: 1px solid black; width: 150px; height: 100px; margin: 10px auto; text-align: center;"> <p>顔写真</p> </div> <div style="border: 1px solid black; width: 60px; height: 40px; margin: 10px auto; text-align: center;"> <p>市町村 長の印</p> </div> <p>官職又は職名 氏名 生年月日</p>	<p>介護保険法(抄)</p> <p>(報告等) 第七十六条 都道府県知事又は市町村長は、居宅介護サービス費の… 2 第二十四条第三項の規定は…</p> <p>(報告等) 第七十八条の七 市町村長は、地域密着型介護サービス費の支給に関して… 2 第二十四条第三項の規定は…</p> <p>(報告等) 第八十三条 都道府県知事又は市町村長は、必要があると認めるときは、指定居宅介護支援事業者… 2 第二十四条第三項の規定は…</p> <p>(報告等) 第九十条 都道府県知事又は市町村長は、必要があると認めるときは、指定介護老人福祉施設… 2 第二十四条第三項の規定は…</p>
---	--

備考 この用紙は、A列7番とし、厚紙を用い、中央の点線の所から二つ折とすること。

ウ 罰則規定

施設等が立入検査に応じないときや、帳簿書類等の提出を拒んだとき、質問に対し虚偽の報告をしたときなどについては、法令により罰則規定が設けられています（※介護保険法第 209 条、老人福祉法第 40 条）。

したがって、施設等がこれに該当する行為をとったときは、複数の職員による確認または録音等による記録を確認のうえ警察に通告します。

(2) 調査メンバー

立入検査の実施においては、改善指導等に及ぶ可能性も含めて検討します。より綿密な調査が求められることから、県と市町村の共同による立入調査を検討します（地域密着型サービスであって、市町村が単独で検査を実施する場合を除く）。立入検査のメンバーは、調査目的に応じて調整します。

(3) 立入検査の留意点

調査の視点、調査事項等は基本的に訪問調査と同じですが、高齢者虐待の通報等があった背景要因等、施設等の組織運営に対する指導を視野に入れた、より綿密な計画に基づく調査が求められます。

立入の際には、およそ次の手順に基づき実施します。

【立入監査手順】

- ①事前通知（※事前通知する場合）
- ②趣旨説明（①を省略の場合は、通知文書を手交）
- ③担当者の紹介
- ④調査の実施
- ⑤職員打合わせ
- ⑥検査終了

ア ①事前通知

訪問調査（任意調査）により高齢者の安否確認を行ったのちに、立入検査を実施する場合などにあつて、事前に通知することで調査に影響がないと判断されたときは、立入検査実施に係る通知文書の発出により、事前に検査期日について通知します。事前に通知することで、書類の隠ぺい等、調査に支障があると認められたときは、事前通知せずに直接施設等を訪問し、施設長等の立会いのうえで通知文書を手交します。

イ ②趣旨説明

立入の前に、調査メンバーである検査担当者は、身分証明書を提示のうえ代表者が検査の趣旨を説明します。

施設長等及び職員には、検査担当者が指示する帳簿類の提出に応じない場合や、当日または後日、虚偽の報告がなされた場合、また、検査担当者の質問に答弁しない場合、もしくは虚偽の答弁をした場合、検査を拒み、妨げもしくは忌避した場合、その事実をもって介護保険法または老人福祉法の規定により（指定取消しや罰金等の）処分がなされる場合があることをあらかじめ念入りに説明します。

ウ ③担当者の紹介

行政側の調査メンバーを順に紹介し、次に施設側の職員について施設長等から順に紹介してもらいます。

エ ④調査の実施

調査目的に基づき、施設等側の職員立会いのもとで調査を実施します。場合によっては、職員や施設長等への聴取の際、了承を得たうえで内容を録音します。イの②趣旨説明のとおり、念入りに罰則規定等について説明してそのうえで検査を拒否されたときは、その事実をもって警察に通告します。

オ ⑤職員打合わせ、⑥検査終了

検査により聴取した内容や、提出された書類等により、その場で明らかになった事項があれば、事業所側を退席させたうえで、必要に応じて調査メンバーによる打ち合わせを行います。そのうえで当日、さらに徴収すべき事項等があれば、調査を継続します。

原則、検査結果についての講評は行わないこととしますが、高齢者の安全確保等のため明らかに改善を要する事項等があれば、施設長等に対し、その場で指摘します。検査結果については後日、精査した結果を文書で通知することを説明し、協力について御礼を述べて検査を終了します。

7 指導

調査結果に基づき、施設等において不適切なケアが認められた場合は、その改善について指導します。

第1章の5、6のとおり、高齢者虐待の有無にかかわらず、不適切なケアの防止と対応が必要であること、通報等が行われたその背景要因の解消が必要であることについて、施設等の理解を引き出し、第1章の7のとおり、高齢者の安全を施設等の運営者が自ら図

り、対処していけるよう指導します。

指導は、改善結果報告書の提出依頼のほか、必要に応じて、法に定められた権限を適切に行使します。