

地域	あんしんすこやかセンター	電話番号	FAX番号	所在地	担当区域	総合支所 保健福祉センター
世田谷	池尻	5433-2512	3418-5261	池尻3-27-21	池尻1〜3丁目、池尻4丁目(1〜32番)、三宿	世田谷 保健福祉センター 保健福祉課 TEL:5432-2854 FAX:5432-3049
	太子堂	5486-9726	5486-9750	太子堂2-17-1 2階	太子堂、三軒茶屋1丁目	
	若林	5431-3527	5431-3528	若林1-34-2	若林、三軒茶屋2丁目	
	上町	5450-3481	5450-8005	世田谷1-23-5 2階	世田谷、桜、弦巻	
	経堂	5451-5580	5451-5582	宮坂1-44-29	宮坂、桜丘、経堂	
	下馬	3422-7218	3414-5225	下馬4-13-4	下馬、野沢	
	上馬	5430-8059	5430-8085	上馬4-10-17	上馬、駒沢1・2丁目	
北沢	梅丘	5426-1957	5426-1959	梅丘1-61-16	代田1〜3丁目、梅丘、豪徳寺	北沢 保健福祉センター 保健福祉課 TEL:6804-8701 FAX:6804-8813
	代沢	5432-0533	5433-9684	代沢5-1-15	代沢、池尻4丁目(33〜39番)	
	新代田	5355-3402	3323-3523	羽根木1-6-14	代田4〜6丁目、羽根木、大原	
	北沢	5478-9101	5478-8072	北沢2-8-18 北沢タウンホール地下1階	北沢	
	松原	3323-2511	5300-0212	松原5-43-28	松原	
	松沢	3325-2352	5300-0031	赤堤5-31-5	赤堤、桜上水	
玉川	奥沢	6421-9131	6421-9137	奥沢3-15-7	東玉川、奥沢1〜3丁目	玉川 保健福祉センター 保健福祉課 TEL:3702-1894 FAX:5707-2661
	九品仏	6411-6047	6411-6048	奥沢7-35-4	玉川田園調布、奥沢4〜8丁目	
	等々力	3705-6528	3703-5221	等々力3-4-1 玉川総合支所2階	玉堤、等々力、尾山台	
	上野毛	3703-8956	3703-5222	中町2-33-11	上野毛、野毛、中町	
	用賀	3708-4457	3700-6511	用賀2-29-22 2階	上用賀、用賀、玉川台	
	二子玉川	5797-5516	3700-0677	玉川4-4-5 2階	玉川、瀬田	
	深沢	5779-6670	3418-5271	駒沢4-33-12	駒沢3〜5丁目、駒沢公園、新町、桜新町、深沢	
砧	祖師谷	3789-4589	3789-4591	祖師谷4-1-23	祖師谷、千歳台1・2丁目	砧 保健福祉センター 保健福祉課 TEL:3482-8193 FAX:3482-1796
	成城	3483-8600	3483-8731	成城6-3-10	成城	
	船橋	3482-3276	5490-3288	船橋4-3-2	船橋、千歳台3〜6丁目	
	喜多見	3415-2313	3415-2314	喜多見5-11-10	喜多見、宇奈根、鎌田	
	砧	3416-3217	3416-3250	砧5-8-18	岡本、大蔵、砧、砧公園	
烏山	上北沢	3306-1511	3329-1005	上北沢4-32-9	上北沢、八幡山	烏山保健福祉センター 保健福祉課 TEL:3326-6136 FAX:3326-6154
	上祖師谷	5315-5577	3305-6333	上祖師谷2-7-6	上祖師谷、粕谷	
	烏山	3307-1198	3300-6885	南烏山6-2-19 烏山区民センター2階	給田、南烏山、北烏山	

※あんしんすこやかセンターの窓口開設時間：午前8時30分から午後5時（日曜・祝日・12月29日～1月3日を除く）
◇その他相談先：高齢者安心コール 5432-1010

世田谷区では、高齢者虐待防止への対応のほかに、障害者及び児童への虐待、ドメスティック・バイオレンス(DV)(=配偶者、恋人などからの暴力)への取り組みを行っています。相談窓口および問い合わせ先は次のとおりです。	
◇障害者 (問い合わせ先)	保健福祉センター保健福祉課 障害支援担当 世田谷 TEL:5432-2865 FAX:5432-3049 北沢 TEL:6804-8727 FAX:6804-8813 玉川 TEL:3702-2092 FAX:5707-2661 砧 TEL:3482-8198 FAX:3482-1796 烏山 TEL:3326-6115 FAX:3326-6154 障害施策推進課 TEL:5432-2413 FAX:5432-3021 世田谷区障害者夜間・休日虐待通報ダイヤル TEL:5432-1033 FAX:3410-0368 土・日曜、祝日、年末年始(終日受付)及び夜間(午後5時から翌朝午前8時30分まで)
◇子ども (問い合わせ先)	世田谷区児童虐待通告ダイヤル TEL:0120-52-8343(フリーダイヤル／24時間対応)
◇DV電話相談 (問い合わせ先)	世田谷区DV相談専用ダイヤル TEL:0570-074740(ナビダイヤル／月～金曜 午前8時30分～午後5時)(祝日・休日・年末年始を除く) 女性のための悩みごと・DV相談 TEL:6804-0815 (毎週火・水・木曜 正午から午後4時、午後5時から8時、 毎週土・日曜 午前10時から午後1時、午後2時から午後4時)(12月28日～1月4日を除く) 人権・男女共同参画担当課 TEL:6304-3453 FAX:6304-3710

このパンフレットの問い合わせ／世田谷区高齢福祉課 TEL:5432-2412 FAX:5432-3085

事業者・職員向け

第15版(令和5年12月)

高齢者虐待対応の手引き



『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』を知っていますか？

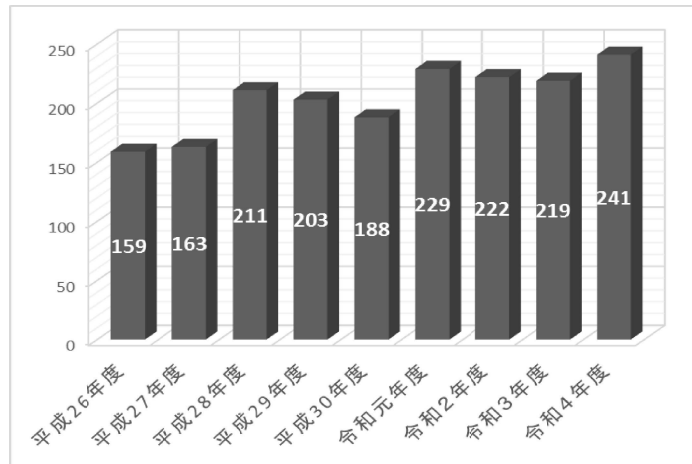
この法律は平成18年4月1日に施行され、高齢者の権利擁護を目的として、虐待を受けた高齢者を保護することはもちろんのこと、高齢者虐待の防止のために、養護者に対し介護負担の軽減等の支援も行っていくという視点で作られています。

世田谷区

支援者向け ～世田谷区高齢者虐待統計の分析結果から～（令和４年度）

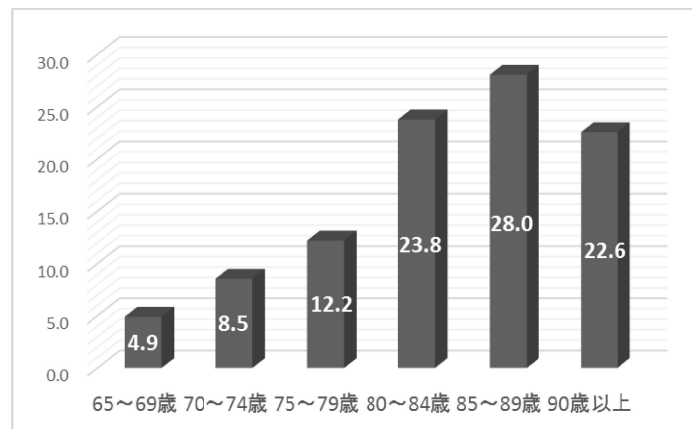
世田谷区においても、高齢社会に伴い高齢者虐待の相談が増えています。虐待が起きてから対応するのではなく、「気になる」段階からの虐待の早期発見と発生予防がとても大切です。介護の支え手である支援者の皆さんと共に、虐待予防へのご協力をお願いいたします。

1) 世田谷区高齢者虐待相談事例数 （令和４年度） 単位：件 2) 世田谷区の高齢者虐待種別 （令和４年度） 単位：％



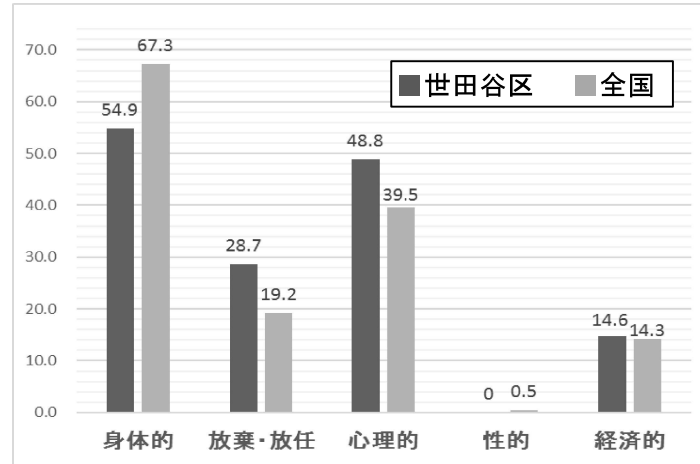
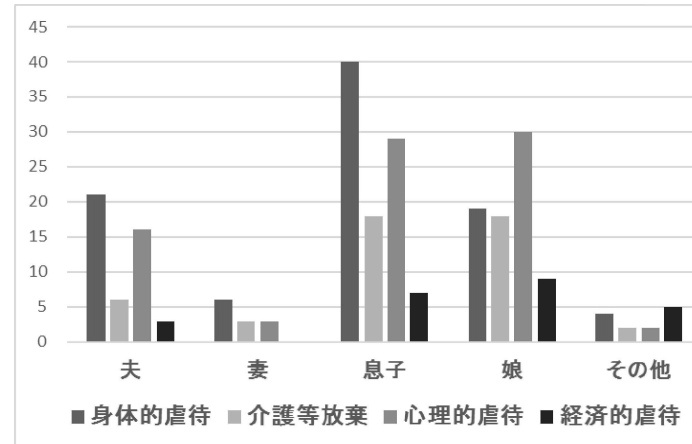
1) 令和４年度が過去最も多くなっている。高齢者数の増加がベースにあるが、介護支援者（ケアマネジャー等）や警察からの通告も増加しており、高齢者虐待に対する理解の広がりも考えられる。

3) 世田谷区の被虐待者の年齢 （令和４年度） 単位：％



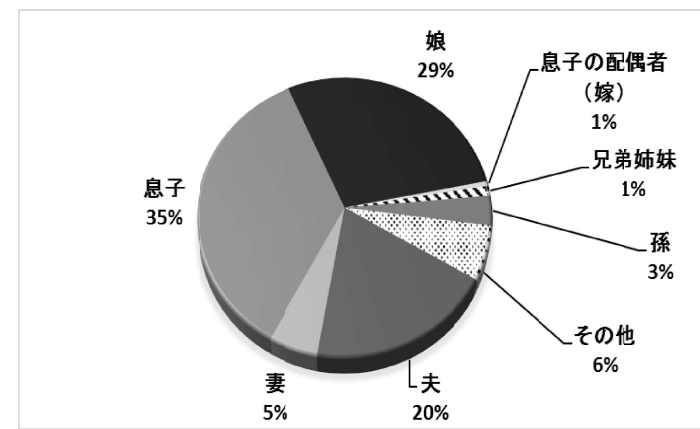
3) ８５～８９歳の割合が最も多く、８０歳以上が全体の約７割となっている。（全国では６割弱）

5) 虐待者別の虐待種別 （令和４年度） 単位：件



2) 身体的虐待が最も多い。全国と比較すると、介護・世話の放棄・放任（ネグレクト）や心理的虐待が多い特徴がある。

4) 世田谷区の虐待者の続柄 （令和４年度）



4) 息子は約４割、娘は約３割で、息子・娘からの虐待が全体の６割強を占め、そのうち約７８％が被虐待者と同居している。また、娘からの虐待が、全国（１９．０％）に比べて多いのが世田谷区の特徴となっている。

5) 息子からの身体的虐待・心理的虐待がそれぞれ約３０件と件数が多い。続いて、娘からの身体的虐待、夫からの身体的虐待、娘からの心理的虐待の順に件数が多くなっている。また、経済虐待については、娘９件、息子７件、夫３件、その他（いとこ等）５件である。

◆◆◆支援の注意点・ポイント◆◆◆

１． 高齢者本人への関わり

○高齢者本人に認知症があることで、虐待のリスクが高くなることを意識して支援しましょう。認知症の周辺症状がある場合は、専門医に受診する、養護者の負担を減らすためサービスの調整をするなどの工夫が大切です。

２． 養護者（介護者）への関わり

○日ごろから、高齢者本人の情報把握だけではなく、養護者（介護者）との関係など周辺情報についても情報収集やモニタリングによって早期に虐待のリスクに気づくことに繋がります。

○高齢者本人だけでなく、養護者（介護者）の心身の状態にも配慮し、愚痴聴きや、ねぎらいなど、家族の思いや気持ちに寄り添いましょう。

○養護者（介護者）の知識不足や、精神的、肉体的に追い詰められ、疲労する中で虐待が起きる場合が多いため、養護者（介護者）への支援は重要です。虐待対応においても、まずはサービスの利用により、介護の負担軽減を図ることを検討します。

○支援者と友好的な相談関係が築きにくい、支援者の助言に耳を傾けない、自己流の介護を押し通すなど、コミュニケーションがうまく図れない場合もあるでしょう。性格の問題だけではなく、何らかの配慮が必要な場合や、うつ症状などで医療が必要なこともあるので、気になることがあればチームで共有を行いながら養護者（介護者）への対応を検討します。

○介護保険サービスだけではなく、「介護者の会」や地域活動など地域資源とのつながりにも目を向け関わりましょう。

３． 専門職としての視点（気づき）

○ケアマネジメントと虐待対応は、密接な関係にあります。虐待対応を行う場合でも、普段のケアと並行し、継続的にケアマネジメントを行います。

○支援者から見て望ましいと考えるサービスを思うように提供できないと感じるときは、理由を考えてみましょう。支援者自身、高齢者、養護者それぞれの理由があるかもしれません。本人や養護者（介護者）のささいな言動や様子などから気になる情報をチームで共有し、対応方法を工夫することで、養護者（介護者）の抱える課題や虐待要因を見つけ、状況を改善するきっかけになる場合があります。

４． 虐待予防への取り組み【早期発見・早期対応】

○虐待は、気づこうとしなければ、気づくことは困難です。Ｐ５の高齢者虐待発見チェックリスト等を、日ごろから気にしていただき、小さな芽も見逃さないようチーム全員で心がけていきましょう。

★ 高齢者虐待対応の流れ ★

発見・相談・通報

事実確認

高齢者虐待対応ケア会議

(虐待の認定は区が行う)

終 結

対 応

継続的な見守り・支援（普段のケアと虐待対応は並行して行われる）

【緊急性の判断】

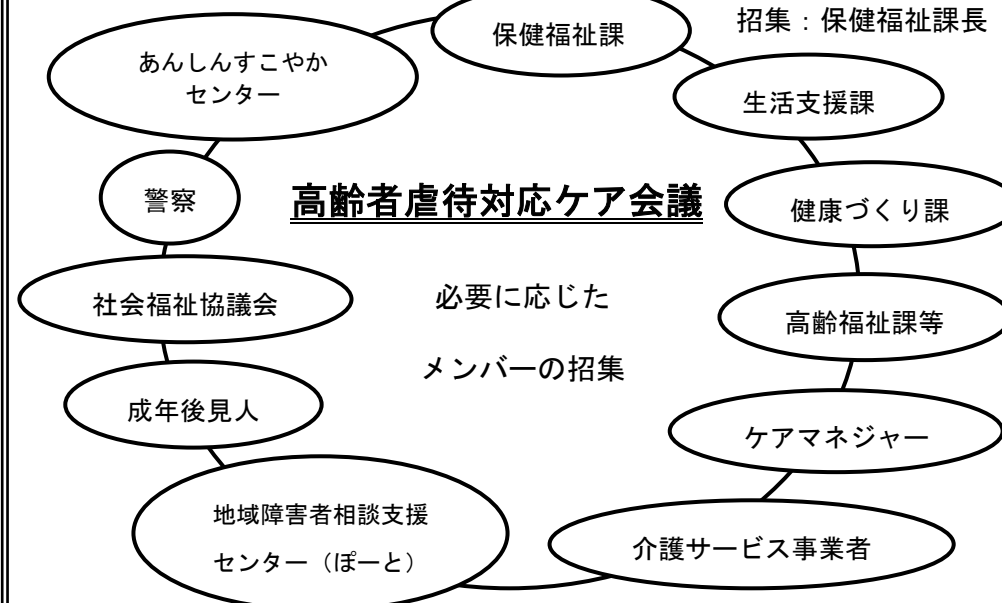
- ・ 生命、身体への危険性の確認
- ・ 必要に応じて速やかに訪問を行う
- ・ 見落としを 방지、客観的な判断ができるよう、複数で訪問を行う

【アセスメント】

- ・ 本人、養護者（介護者）の意思や情報を把握
- ・ 不足する情報の収集を確認

高齢者虐待対応ケア会議

必要に応じた
メンバーの招集



- | | |
|------------------|----------------|
| ① 情報の整理、共有 | ② 要因の分析、課題の確認 |
| ③ 虐待の有無の判断 | ④ 対応策の検討 |
| ⑤ 養護者（介護者）へ支援の検討 | ⑥ 役割分担 |
| ⑦ 緊急時の連絡体制の確認 | ⑧ モニタリングの時期の確認 |

＜対応の例＞

- ・ サービスの導入
- ・ 回数、内容の見直し
- ・ 養護者（介護者）へのサポート
- ・ 医療機関との連携
- ・ 成年後見制度の活用
- ・ 養護者との分離 など

（注意点）

養護者（介護者）の状況によっては、介入やサービス利用の変更が困難な場合もあります。どうしてもリスクの高い状態が継続する場合は、異変を知らせる連絡体制を確保し見守りを継続する必要があります。

★養護者（介護者）への支援

- 1) 養護者（介護者）の話をよく聞き（傾聴）、今までの苦労をねぎらうなど、信頼関係を築き、よい相談関係を継続できるよう努めます。
- 2) 養護者（介護者）の抱えている問題の理解に努め、過剰な負担やストレスを軽減するプランを提案します。
- 3) 養護者（介護者）自身が何らかの疾病や悩み・問題を抱えているケースもあります。チームで情報共有を行い、専門機関の支援につなげられないか検討します。
- 4) 安易に養護者（介護者）に対し「虐待」という言葉は使うのではなく、まずは、なんらかの介護負担を抱えている養護者を支援する視点で関わしましょう。

★対応上の注意点

- 1) 「高齢者の権利侵害の解消」を最優先に検討します。
- 2) 対応方針と各々の担当者の役割は、虐待対応ケア会議で決定し共有します。
- 3) それぞれの立場に応じ役割を決め、チームで対応します。
ケアマネジャー、ヘルパーなどのサービス事業者は、本来の役割を行いながら虐待解決に向けたアプローチにも取り組みます。
- 4) 本人、養護者（介護者）の状態に変化やリスクが生じた場合は、速やかにあんしんすこやかセンターまたは総合支所保健福祉課に連絡し、関係者での情報共有を図りながら対応を検討していきます。

本人・養護者（介護者）

サービス事業者・ケアマネジャー・近隣住民・民生委員・医療機関・警察など

あんしんすこやかセンター・総合支所保健福祉課

★ 高齢者虐待発見チェックリスト

●高齢者虐待対応の**第一に重要なことは「気づくこと」**です。虐待しているという「自覚」や高齢者本人が虐待をされているという「自覚」は問いません。高齢者本人の権利が侵害されている状態であれば、適切な支援を行う必要があります。

虐待かも？

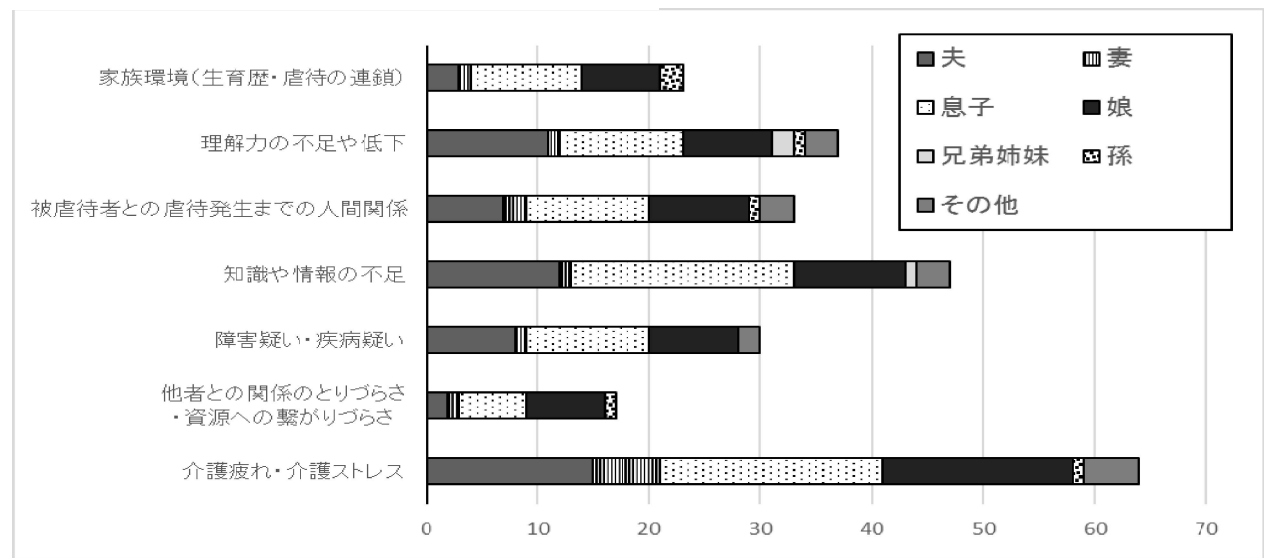
あんしんすこやかセンター・保健福祉課へ相談・通報を！
事実かどうかを確かめるよりも、まずは知らせることが大事です。

というときは

●以下のサインに一つでもチェックがついた場合は、あんしんすこやかセンター、保健福祉課に連絡しましょう。また、他の様々なサインにも注意しましょう。

種 類	サ イ ン	チェック
身 体 的	身体に様々な傷や火傷、あざがみられる。	
	「怖いから家に帰りたくない」等の訴えがある。	
	危険だからとベッドや車いすなどからだを固定する。	
	鍵をかけるなど、部屋、家から出られないようにしている。	
心 理 的	無力感、あきらめ、投げやりな様子になる。	
	自傷行為（かきむしり、噛み付き等）がみられる。	
性 的	人目を避け、一人でいる時間が増える。	
	不自然な歩行や座位を保つことが困難になる。	
	肛門や性器からの出血や傷、かゆみがある。	
経 済 的	お金がない、必要なサービスが利用できない。	
	必要な利用料や生活費が支出できない。	
	預貯金が勝手に引き出された、なくなったと言う。	
介 護 ・ 放 棄 ・ 世 話 の 放 任	住居が極めて非衛生的、悪臭を放っている。	
	衣服が汚れたままで、異臭がする。	
	かなりの褥瘡(床ずれ)ができている。	
	適切な食事が準備されていない、空腹を訴える。	
	栄養失調、極度な体重減少がみられる。	
養 護 者 状 況 の	必要な医師の受診を受けていない。	
	高齢者に対して冷淡な態度や無関心さがみられる。	
	高齢者の世話や介護に対する拒否的な発言がしばしばみられる。	
	他人の助言を聞き入れず、養護者のこだわりにより不適切な介護がある。	
	状態が悪いのに、医師への受診や入院の勧めを拒否する。	
	過度に乱暴な口のきき方をする。	
	高齢者の収入に依存している。	
地 域 で の 気 づ き	人と会うのを嫌がる。拒否する。高齢者と会わせたがらない。	
	怒鳴り声や悲鳴、物が投げられる音などが聞こえる。	
	昼間でも雨戸が閉まっている。新聞や郵便等がたまっている。	
	庭や家屋の手入れがされていない。ごみ等が放置されている。	
	公共料金や家賃等を滞納している。	
	天候が悪くても、長時間外にいる。	
共 通	道路に座り込んだり、徘徊している。	
	睡眠障害（悪夢、眠ることの恐怖、不眠等）を訴える。	
	食欲不振、吐き気などを訴える。	
	極端な便秘や下痢を繰り返している。	
	身体を萎縮させる。急におびえたり、怖がったりする。	

6) 虐待者別の虐待種別 （令和4年度） 単位：件



6) 夫婦間と娘からの虐待のきっかけは『介護疲れや介護ストレス』が最も多い。息子は『理解力の不足や低下』『他者との関係のとりづらさ・資源への繋がりづらさ』『被虐待者との虐待発生までの人間関係』など複数の要因が高く、親子関係の悪さが要因となっている。

◎わたしたち支援者がこころがけること

◇『虐待の事実の背景には何があるのか』に意識を向けましょう。

これまでの養護者（介護者）と本人との関係性や生活歴、本人に対する養護者（介護者）の思いに関心を向け、情報を聞き取るなど、本人を取り巻く養護者（介護者）や全体を見る視点が不可欠です。

◇虐待予防（解決）には、養護者（介護者）支援が重要です。

◇本人・養護者（介護者）のサービス利用に対する考えを把握し、現状と希望にギャップがある場合は丁寧に調整しましょう。

◇本人が認知症などで介護度が高くなると、虐待のリスクが高くなることを意識して、養護者（介護者）の負担軽減に配慮しましょう。

◇本人・養護者（介護者）のこころとからだの健康状態も把握し、気になることがあれば相談機関や医療機関につなぐ支援をしましょう。

◇「介護者の会」などの地域の社会資源も活用し、介護者が悩みを一人で抱え込まないよう、地域とのつながりの橋渡しを行う視点を持って関わりましょう。

【コラム】 高齢者虐待はなぜ起こるのか？

介護(関係)とは、親子関係(上下関係)を逆転させることであり、親に守られて成長した子どもが、老いて保護が必要な親を守ることができるかということ。子ども時代に親に守られ(育てられ)てこなかった子は、いざ親の介護を求められた際、こころの葛藤が生じ、親子関係の逆転がうまくいかず子どもから親への虐待に至る傾向がある。

<出典>

1) 保健福祉事業概要（統計編）

2) ～7)

令和4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より抜粋

※全国の数値は全て令和3年度調査の数値。