

## よくある質問

Q 守秘義務があるから、個人情報の提供はできないのでしょうか？

A 虐待の疑いがある人を発見した方は通報する義務があります。虐待の相談や通報をすることは守秘義務違反にはなりません。

Q 相談や通報をしたら、利用者や家族との信頼関係が壊れませんか？

A 区役所と地域包括支援センターは、相談者・通報者が特定されないように対応いたします。安心してご連絡ください。

Q 見守り支援とはどのような対応ですか？

A 見守り支援というと何も変わらないようですが、介護保険サービスの見直しを行ったり、地域包括支援センター・区役所が地域や関係機関とのつなぎ役となり、見守る協力者と連携することで「虐待の深刻化の防止や解消」を目指します。

Q 虐待なのか不適切なケアなのかどうか分からない。判断できない・・・。

A 「虐待かどうか」判断をする必要はありません。専門職として「支援が必要な人に早く手を差し伸べる」という視点が大切です。通報と言うと、重く捉えがちですが、「これって虐待？」と思う場合には、抱え込まず、まずはご相談ください。

本誌は、札幌市と札幌市介護支援専門員連絡協議会が札幌市高齢者虐待防止リーフレット作成委員会を設置して作成いたしました。

発行(平成 26 年 3 月):札幌市保健福祉局高齢保健福祉部介護保険課  
TEL 011-211-2547 FAX 011-218-5117



さっぽろ市  
02-E03-14-440  
26-2-328

## これって虐待？

認知症の母親が 1 日に何度も同じことを言うため、無視してしまう

転倒しないように、車いすベルトをつけて立ち上がれないようにしている

徘徊するため、出られないようにカギをかけている

子供が年金を管理しており、利用料をとるとき滞納する

失禁しないように、水分を控えている



**迷わず相談を！**  
**虐待かどうかの判断は不要です**

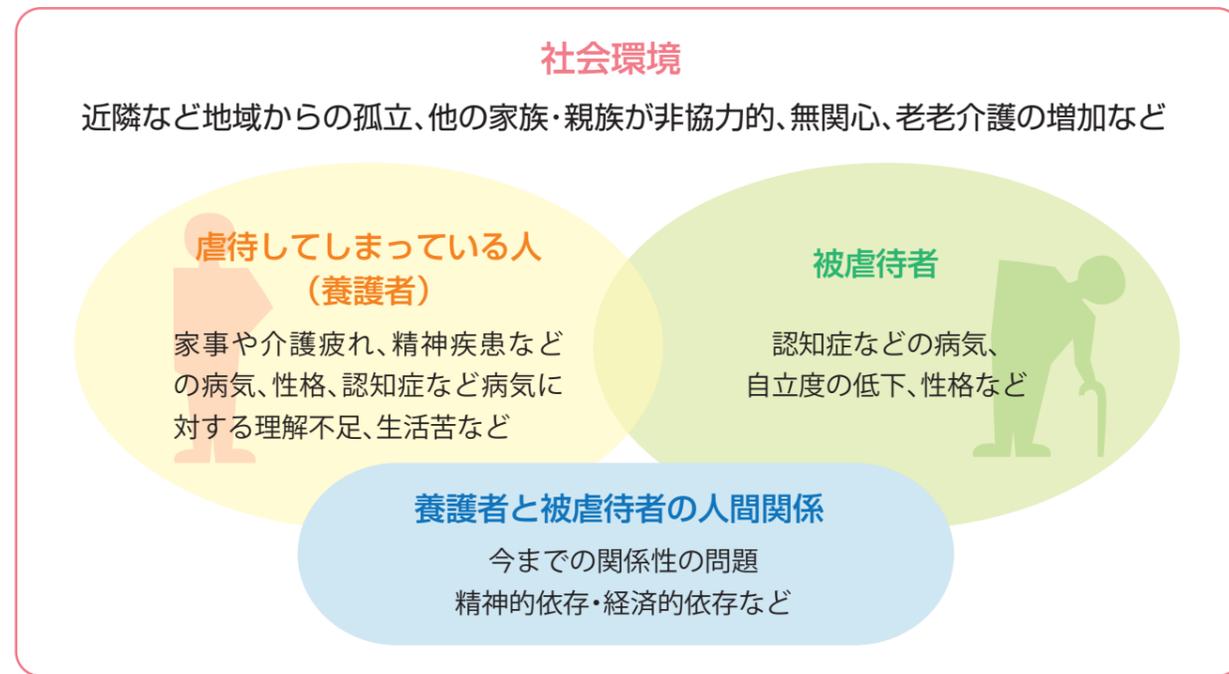
虐待の通報者は、ケアマネジャーやサービス提供者が多く、日頃から本人の生活状況を良く知る介護従事者の気づきが虐待の防止や早期発見の重要なカギとなります。

## 虐待の種類

- 身体的虐待・・・暴力や身体拘束など
- 心理的虐待・・・暴言、無視するなど
- 経済的虐待・・・必要な金銭を使わせないなど
- ネグレクト・・・食事を与えない、必要な介護サービスを利用させないなど
- 性的虐待・・・わいせつな行為の強要など

「虐待している」自覚や「虐待されている」自覚があるかどうかにかかわらず、高齢者の尊厳(その人らしく生きること)を著しく阻害する行為は虐待です！

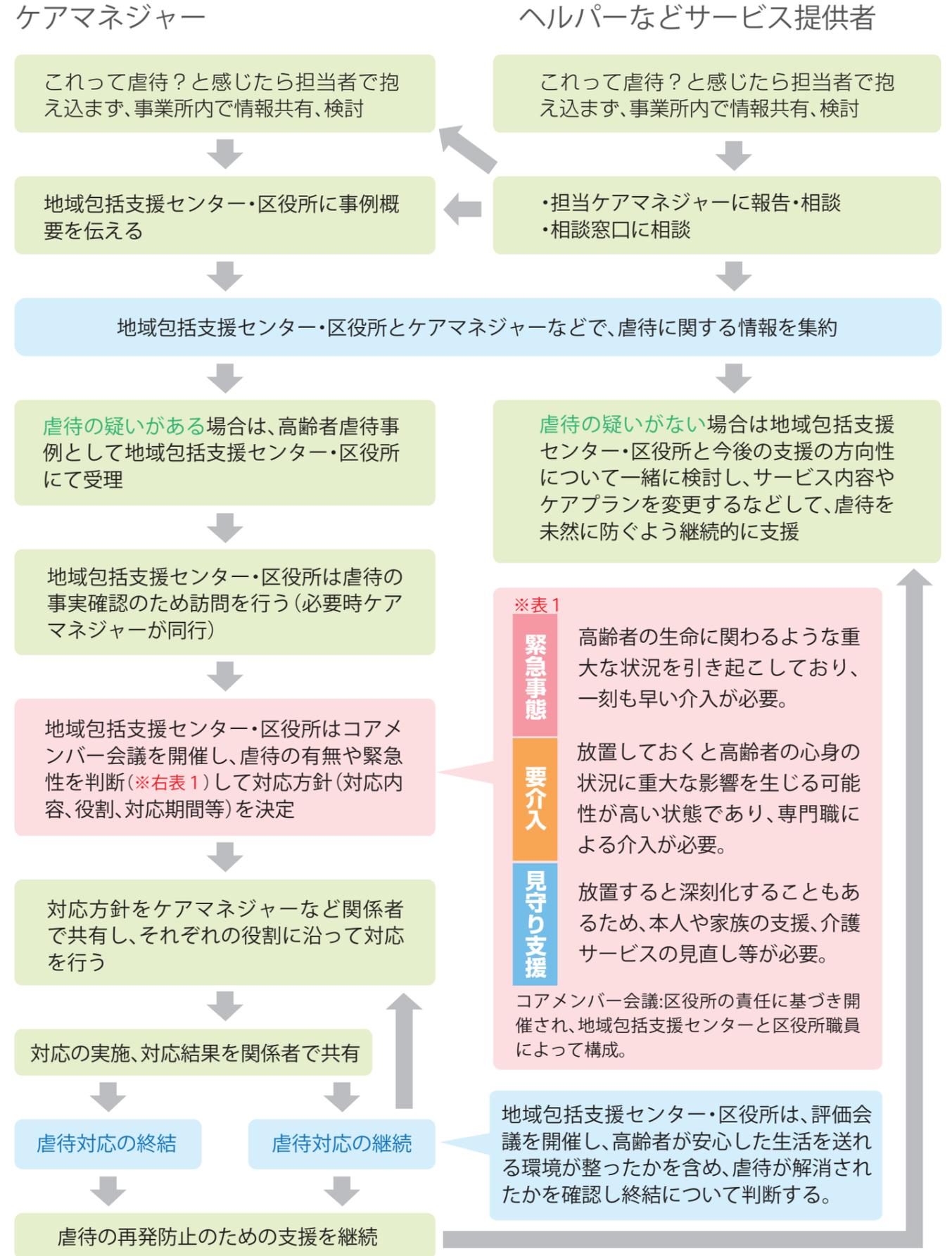
## 虐待が起こる背景・要因は？



## 虐待してしまっている人(養護者)の支援

高齢者虐待は、養護者が現在の状況に困っているというサインでもあり、養護者も支援する必要があります。高齢者虐待防止法(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)にも、虐待の防止と虐待を受けた高齢者の保護のための措置だけでなく、養護者の負担の軽減を図るなど、養護者に対する支援も行うことが定められています。通報することは、養護者を罰するためではありません。通報後、高齢者と養護者の両方を支援することで、深刻な虐待となることを防ぐとともに、再び家族関係の修復を図ることにもつながります。早めに区役所や地域包括支援センターに通報し、養護者をどのように支援していくかも一緒に検討しましょう。

## 通報・相談と対応の流れ



# 気づきのポイント・虐待のサイン

高齢者虐待が疑われる場合の気づきのポイント・虐待のサインとして以下のものがあります。  
これらはあくまで例示ですが、虐待が疑われる場合には、速やかに地域包括支援センターや区役所へご相談ください。

## 1 身体的虐待

- あざや傷の有無 頭部に傷、顔や腕に腫脹、身体に複数のあざ、頻繁なあざ等
- あざや傷の説明 つじつまが合わない、求めても説明しない、隠そうとする等
- 行為の自由度 自由に外出できない、自由に家族以外の人と話すことができない等
- 態度や表情 おびえた表情、急に不安がる、家族のいる場合いない場合で態度が異なる等
- 話の内容 「怖い」「痛い」「怒られる」「家にいたくない」「殴られる」といった発言等
- 支援のためらい 関係者に話すことを躊躇、話す内容が変化、新たなサービスは拒否等

## 2 放棄・放任

- 住環境の適切さ 異臭がする、極度に乱雑、ベタベタした感じ、暖房の欠如等
- 衣服・寝具の清潔さ 着の身着のまま、濡れたままの下着、汚れたままのシーツ等
- 身体の清潔さ 身体の異臭、汚れのひどい髪、皮膚の潰瘍、のび放題の爪等
- 適切な食事 やせが目立つ、菓子パンのみの食事、余所ではガツガツ食べる等
- 適切な医療 家族が受診を拒否、受診を勧めても行った気配がない等
- 適切な介護等サービス 必要であるが未利用、勧めても無視あるいは拒否、必要量が極端に不足等

## 3 心理的虐待

- 体重の増減 急な体重の減少、やせすぎ、拒食や過食が見られる等
- 態度や表情 無気力な表情、なげやりな態度、無表情、急な態度の変化等
- 話の内容 話したがない、自分を否定的に話す、「ホームに入りたい」「死にたい」などの発言等
- 適切な睡眠 不眠の訴え、不規則な睡眠等
- 高齢者に対する態度 冷淡、横柄、無関心、支配的、攻撃的、拒否的等
- 高齢者への話の内容 「早く死んでしまえ」など否定的な発言、コミュニケーションをとろうとしない等

## 4 性的虐待

- 出血や傷の有無 生殖器等の傷、出血、かゆみの訴え等
- 態度や表情 おびえた表情、怖がる、人目を避けたがる等
- 支援のためらい 関係者に話すことをためらう、援助を受けたがらない等

## 5 経済的虐待

- 訴え 「お金をとられた」「年金が入ってこない」「貯金がなくなった」などの発言等
- 生活状況 資産と日常生活の大きな落差、食べる物にも困っている、年金通帳・預貯金通帳がない等
- 支援のためらい サービス利用負担が突然払えなくなる、サービス利用をためらう等

## 6 その他

上記項目以外に気づいたこと、気になることがある場合に記入

### このほかセルフネグレクト(自己放任)も虐待に準じて考えましょう

- 家の前や室内にゴミが散乱した状態である等
- 極端に汚れている衣服を着用したり、失禁があっても放置している等
- 食事をしていない、入浴していない等
- 必要があるにもかかわらず介護サービスや受診を拒否している等

# 相談先一覧

虐待に関する相談・通報は下記へご連絡ください。

区役所	TEL	区役所	TEL
中央	231-2400(代表)	豊平	822-2400(代表)
北	757-2400(代表)	清田	889-2400(代表)
東	741-2400(代表)	南	582-2400(代表)
白石	861-2400(代表)	西	641-2400(代表)
厚別	895-2400(代表)	手稲	681-2400(代表)

区	地域包括支援センター	TEL	地区
中央	札幌市中央区第1地域包括支援センター	209-2939	東 苗穂 豊水 東北 桑園 大通公園 西 西創成
	札幌市中央区第2地域包括支援センター	520-3668	宮の森 円山 南円山
	札幌市中央区第3地域包括支援センター	205-0537	山鼻 幌西 曙
北	札幌市北区第1地域包括支援センター	700-2939	新琴似 北 鉄西 幌北
	札幌市北区第2地域包括支援センター	736-4165	拓北・あいの里 篠路 麻生 太平百合が原
	札幌市北区第3地域包括支援センター	214-1422	新川 新琴似西 屯田
東	札幌市東区第1地域包括支援センター	711-4165	北光 北栄 鉄東 苗穂東
	札幌市東区第2地域包括支援センター	781-8061	札幌 伏古本町 元町
	札幌市東区第3地域包括支援センター	722-4165	栄西 栄東 丘珠
白石	札幌市白石区第1地域包括支援センター	864-4614	北東白石 白石
	札幌市白石区第2地域包括支援センター	837-6800	菊の里 北白石 東札幌 菊水
	札幌市白石区第3地域包括支援センター	860-1611	東白石 白石東
厚別	札幌市厚別区第1地域包括支援センター	896-5077	厚別西 厚別東 もみじ台
	札幌市厚別区第2地域包括支援センター	375-0610	厚別南 厚別中央 青葉
豊平	札幌市豊平区第1地域包括支援センター	841-4165	平岸 中の島 豊平 美園
	札幌市豊平区第2地域包括支援センター	836-6110	西岡 東月寒 福住
	札幌市豊平区第3地域包括支援センター	854-7777	南平岸 月寒
清田	札幌市清田区第1地域包括支援センター	888-1717	北野 平岡
	札幌市清田区第2地域包括支援センター	887-5588	清田 里塚・美しが丘 清田中央
南	札幌市南区第1地域包括支援センター	812-9500	澄川 石山 芸術の森
	札幌市南区第2地域包括支援センター	572-6110	藻岩(南沢含む) 藤野 簾舞 定山溪
	札幌市南区第3地域包括支援センター	588-6510	真駒内 藻岩下
西	札幌市西区第1地域包括支援センター	611-1161	琴似二十四軒 山の手 八軒 八軒中央
	札幌市西区第2地域包括支援センター	661-3929	西野 西町
	札幌市西区第3地域包括支援センター	671-8200	発寒 発寒北
手稲	札幌市手稲区第1地域包括支援センター	695-8000	新発寒 富丘西宮の沢 前田
	札幌市手稲区第2地域包括支援センター	686-7000	稲穂金山 星置 手稲鉄北 手稲

その他	TEL
高齢者虐待電話相談 (札幌市社会福祉協議会) 9時～17時(土日・祝日・年末年始は休み)	614-2002



札幌市地域包括支援センター  
イメージキャラクター「ほっちゃん」