

2. 1 相談・通報・届出への対応

1) 相談・通報等受理後の対応

ア. 情報の集約・管理のしくみの整備

高齢者虐待への対応では、統一的な運用ルールを定め、相談・通報等を受理した後、情報収集、訪問調査等による事実確認を行い、速やかに初回のコアメンバー会議を実施し、虐待の有無、緊急性及び深刻度を判断し、当面の虐待対応方針・計画を検討する必要があります。

そのため、情報から対応の一連の流れを記録する帳票類を整備し、運用の管理を行うことが必要であるとともに、これらの情報を集約し、対応する仕組み自体の見直しを行うことも必要です。

共通の書式に基づき、情報の集約・共有を行うことにより、高齢者虐待に対する統一的な観点・基準での判断が可能になるとともに、事案の対応に関わる市町村担当部署と地域包括支援センターが情報を共有することで、より有効な連携につなげることが可能となります。

イ. 受付記録の作成

高齢者虐待に関する相談・通報等を受けた職員は、必要な相談内容の項目を正確に聴き取るために、相談受付票を手元に用意し、虐待の状況や高齢者・養護者の状況、通報者の情報などを聴き取ります。しかし、様々な事由により、帳票の全ての項目を確認できないことがあるため、随時情報を収集していく必要があります。

ウ. 市職員等の守秘義務

高齢者虐待防止法では、通報または届出を受けた市町村等の職員は、職務上知り得た事項であって当該通報また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とされ守秘義務が課されています。（高齢者虐待防止法第8条）

また、事務を委託された機関の役員・職員に対しても、委託を受けた事務に関して知り得た秘密及び通報または届出を受けた場合に、職務上知り得た事項であって当該通報また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とされています（高齢者虐待防止法第17条第2項、第3項）。

については、具体的な支援に関わる支援者を含め、虐待を受けているおそれがある高齢者や養護者、家族等の情報に関する守秘義務を徹底する対応が必要です。

「虐待」という言葉が用いられないまま、相談が持ち込まれることもあることから、相談を受けた職員は、寄せられた情報から虐待の疑いを見逃さないためにも、共通の書式に基づき、その後の対応を念頭に置いて相談を進める構えが必要です。

通報者が匿名を希望することがありますが、匿名による通報であっても、通報内容を正確に聴く必要があります。なお、通報者が動揺するなどの状況で連絡している場合は、通報者に安心感を与えて落ち着かせることが重要であり、その上で必要な事項を聞き取ります。

※特に初動期の虐待対応においては、緊急的な対応を求められたり、相談時点で生命や身体に危険性が感じられなくとも、事態が急変することが十分予想されます。

また、帳票等で緊急的な対応が必要な情報を整理しておき、緊急対応を要する場合には、速やかに事実確認を行い、当面の対応方針と担当職員（複数体制）を決定して初期対応を行います。その後、改めて積極的介入の必要性の判断をコアメンバー会議で検討します。

受け付けた相談・通報等を虐待の通報・届出として捉えるかどうかの判断については、相談を受けた担当者が独断で判断するのではなく、組織として判断することが重要であり、担当者単独での判断は、虐待を見逃すリスクを高める大きな要因となります。

虐待の有無の判断を行うのは市であるため、地域包括支援センターにおいて、相談等を受け付けた場合は、速やかに市に報告を行い、市による判断につなげる必要があります。