

2. 1 相談・通報・届出への対応

1) 相談・通報等受け付け後の対応

高齢者虐待防止法では、養介護施設従事者等による虐待を受けたと思われる高齢者を発見した者に対し、速やかに市町村へ通報するよう通報義務等を規定しています。(高齢者虐待防止法第21条)

当該養介護支援施設等の所在地の市町村が通報を受け付けた場合は、老人福祉法または介護保険法に基づく立入検査等の権限を適切に行使し事実確認を行います。指定権者が都道府県の場合は都道府県へ連絡し、事実確認の内容や方法等の協議を行うこととなります。当該養介護施設等所在地以外の市町村が相談・通報を受け付けた場合は、当該養介護施設等の所在地の市町村に通報する必要があることから、通報者に当該市町村へ通報することを案内するとともに、通報を受け付けた市町村として必要な情報を通報者等から確認し、その他高齢者に関する基本情報とあわせて養介護施設等が所在する市町村へ通報します。

養介護施設等の指定権者である都道府県の担当部署に相談等があった場合は、その相談等を受理し、事実確認を行うことも可能ですが、当該養介護施設等所在地の市町村にも通報し、事実確認等の虐待対応を協働して行います。

なお、通報等の際には、虐待を受けたおそれのある高齢者の氏名や、住所などの個人情報(要配慮個人情報を含む)を提供することになりますが、高齢者虐待防止法第21条の規定に基づいて、提供をすることが可能です(個人情報保護法第27条第1項第1号及び第69条第1項)。

ア. 都道府県及び市町村職員の守秘義務規定

高齢者虐待防止法では、養介護施設従事者等による高齢者虐待対応において、市町村職員や都道府県職員に対して守秘義務を課しています(高齢者虐待防止法第23条)。

通報者や虐待を受けたおそれのある高齢者等に関する個人情報(要配慮個人情報を含む)や、虐待を行った疑いのある職員等に関する個人情報の取扱いについては十分配慮するとともに、関係機関等に対しても個人情報の保護を遵守するよう求める必要があります。

イ. 通報者の保護

養介護施設従事者等が通報者である場合、通報者に関する情報の取扱いは特に注意が必要であり、事実の確認にあたっては、通報の内容が虚偽または過失によるものではないか留意しつつ、養介護施設等には通報者を特定させるものを漏らさないよう調査を行うなど、通報者の立場の保護に配慮することが必要です（高齢者虐待対応防止法第23条）。

ウ. 通報等による不利益取扱いの禁止

高齢者虐待防止法では、

- 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（この旨は、養護者による高齢者虐待についても同様）（高齢者虐待防止法第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扱いを受けないこと（高齢者虐待防止法第21条第7項）。

が規定されています。したがって、高齢者虐待に関する通報をしたことを理由として、解雇や不利益な取扱いに該当する法律行為が行われた場合においては、当該行為は民事上無効と解されます。この規定は、養介護施設等における高齢者虐待の事例を施設等の中で抱えてしまうことなく、早期発見・早期対応を図るために設けられたものです。

なお、これらの規定が適用される「通報」については、虚偽であるもの及び過失によるもの（※）を除くこととされています。

高齢者虐待の事実がないのに故意に虚偽の事実を通報した場合には、第21条第1項から第3項までに規定する「高齢者虐待を受けたと思われる高齢者」について通報したことにはなりません。したがって、通報が「虚偽であるもの」については、「高齢者虐待を受けたと思われる高齢者」に関する通報による不利益取扱いの禁止等を規定する第21条第6項及び第7項が適用されないこととなります。

(※)「過失によるもの」とは、「一般人であれば虐待があったと考えることには合理性がない場合の通報」と解されます。

したがって、例えば、虐待を現認したうえでの通報でなければ過失ありとされるのではなく、虐待があると信じたことについて一応の合理性があれば過失は存在しないと解されます。

一応の合理性とは、具体的には、高齢者の状態や様子、虐待したと考えられる施設従事者の行動、様子などから、虐待があったと合理的に考えられることを指します。

虐待があったと考えることに合理性が認められる場合でなければ、不利益取扱いの禁止等の適用対象とはなりません。

出典：社団法人 日本社会福祉士会、市町村・地域包括支援センター・都道府県のための養護者による
高齢者虐待対応の手引き，2011，P.36.

また、虐待を通報した職員に対して、施設側から損害賠償請求が行われる事案が発生していますが、適切に通報した職員に対して、通報したことを理由に施設側から損害賠償請求を行うことは、適切に通報しようとする職員を委縮させることにもつながりかねないものであり、通報義務や通報者の保護を定めた法の趣旨に沿うものではありません。

都道府県、市町村は、養介護施設等の管理者や養介護施設従事者等に対して、研修等様々な機会を通じて、高齢者虐待防止法の趣旨について啓発に努めるとともに、通報義務に基づいて適切に虐待に関する通報等を行おうとする、または行った職員等に対して解雇その他不利益な取扱いがなされないよう、通報等を理由とする不利益な取扱いの禁止措置や保護規定の存在について、周知徹底を図ることが必要です。

通報受付時の留意事項

○通報者等への対応

通報者等に対して再度確認が必要な場合もあるため、通報者等の氏名や連絡先、連絡の可否や連絡方法などは確認しておく必要があります。また、市町村として行う一般的な対応の流れについて説明をします。

○内部通報、匿名通報の場合

施設・事業所内関係者からの通報や家族等からの匿名による通報等の場合、通報者に関する守秘義務によって通報者名が知られることはないことを伝え、通報等の内容の詳細を聞取ります。

(参考) 公益通報者保護法における規定

公益通報者保護法でも、労働者（退職後1年以内の退職者を含む）または役員が、事業者内部で法令違反行為（犯罪行為若しくは過料対象行為またはこれらにつながる行為に限る）が生じ、またはまさに生じようとしている旨を事業者内部、権限を有する行政機関、その他の事業者外部に対して所定の要件（※）を満たして公益通報を行った場合、通報者に対する保護が規定されています。

（※）所定の要件

例) 労働者が権限を有する行政機関への通報を行おうとする場合

以下①または②のいずれかの要件を満たす場合

①公益通報の対象となる事実が生じ、またはまさに生じようとしていると信じるに足りる相当の理由がある

②公益通報の対象となる事実が生じ、またはまさに生じようとしていると思料し、かつ、所定の事項を記載した書面（通報者の氏名、住所、公益通報の対象となる事実の内容や当該事実が生じ、またはまさに生じようとしていると思料する理由等を記載）を提出すること

■公益通報者に対する保護規定

- ①解雇の無効等
- ②解雇以外の不利益な取扱い（降格、減給、訓告、自宅待機命令、給与上の差別、退職の強要、専ら雑務に従事させること、退職金の減給・没収等）の禁止等

工. 受付記録の作成

通報等を受け付ける際は、可能な限り詳細・正確に聞き取ることで、その後の虐待対応の検討をスムーズに行うことができます。虐待やその可能性のある通報等を聞き漏らさないために、聞き取るべき項目について帳票の形に整理し、受付時に手元に置いて活用できるようにしておく効果的です。