

通報受付（情報提供者からの聴き取り）シート

聴き取り時の姿勢を確認

- ◇ ①③の手続きを必ず行う
- ◇ できるだけオープンクエスチョンをつかって、促しながら聞き取る。
「〇〇について知っていることをすべて教えてください」
「それから？」「ほかにありますか？」
- ◇ 通報者（情報提供者）の言葉を使って聞き取る
- ◇ 通報者（情報提供者）が虐待ととらえていない場合には、虐待という言葉は使わない
- ◇ オープンクエスチョンで聞き取れなかった項目については、最後にクローズドクエスチョンで確認する

②確認する項目**◆高齢者について**

- ☐氏名 ☐年齢 ☐性別 ☐どこにいるか ☐連絡先
- ☐家族等の状況 （同居／別居）
- ☐心身の状況
 - ☐疾患・障害 ☐要介護度等、介護の必要な状況
 - ☐医療を緊急で必要とするような状況がある（と思う）か
 - ☐判断能力の程度 ☐危機回避能力、ＳＯＳを出す能力
- ☐生活状況 ☐外部の人への反応
- ☐本人の意向・価値観・選好 ☐本人の変化 ☐虐待をどうとらえているか

◆養護者（虐待者）について

- ☐本人との続柄や関係性 ☐（おおよその）年齢 ☐性別
- ☐心身の状況 ☐仕事の有無
- ☐養護者の意向・価値観・選好 ☐養護者の変化
- ☐虐待をどうとらえているか ☐外部の人への反応

◆世帯について

- ☐世帯の今の関係性 ☐世帯構成の変化 ☐地域との交流
- ☐関係性の変化 ☐経済状況
- ☐住まいの情報（戸建て、集合住宅、オートロックや管理人の有無）
- ☐住まいの衛生状態

◆虐待について

- ☐具体的状況（いつ、どこで、どうしたのか） ☐他の虐待の可能性
- ☐けが、あざがある場合には、部位、大きさ、色
- ☐いつから発生しているか（知っているか）
- ☐発生する時間帯 ☐発生するきっかけ ☐最近の変化
- ☐見聞きしたのは初めてのことか
- ☐（繰り返されていた場合）一番最近の状況
- ☐（繰り返されていた場合）一番ひどい状況

◆他の家族、関係者について

- ☐別の親族 ☐関係者・機関（途絶えたものも含む）
- ☐世帯に影響力のある人・機関とその関係性
- ☐どうやったら連絡がとれるか

◆今後の事実確認調査の訪問、面接のための情報

- ☐高齢者に面接できる場所、時間帯、外出の有無
- ☐養護者に面接できる場所、時間帯、外出の有無

◆通報者（情報提供者）から聞き取ること

- ☐氏名（匿名でも可） ☐関係性
- ☐直接見聞きしたのか、伝聞か
- ☐今回の連絡の理由
- ☐他に、この事実を知っている人物・関係機関の有無

① 最初に、情報提供者に伝えること

- ☐感謝、いたわり 「お知らせいただき、ありがとうございます」
- ☐時間が取れるかの確認 「聴き取りには時間がかかります。今、お時間は大丈夫ですか？」
- ☐質問の前提 「これからしっかりと対応していきたいので教えてください」
- ☐守秘義務のかかっている内容をこちらに伝えても、個人情報の漏えいにはならない「法律で守られているので、知っていることを安心してお話しください」
- ☐不明なことがあっても構わない 「『知らないことは知らない』『分からないことは分からない』と教えてください」
- ☐通報者（情報提供者）が特定されない対応をする 「どなたから連絡があったか、分からないように対応するので、安心してください」
- ☐今後、こちらの把握していることをすべて伝えられるわけではない 「個人情報の関係で、どう対応したかのご報告ができないので、予め、ご了承ください」

メモ欄**③ 最後に必ず確認すること・伝えること**

- ☐希望・意向の確認 「こうだったらいいと思っていることはありますか？」
- ☐不安・心配の確認 「不安に思っていること、気になること、心配なことはありますか？」
- ☐聞きたいことの確認「質問がありますか？」
- ☐他に伝えたいことの確認 「伝えておきたいことはありますか？」
- ☐思い出すことの確認 「他に思い出すことがあれば、お知らせください。」
- ☐連絡先 ☐連絡方法 ☐連絡可能な時間帯 （聞き出せなくてもよい）
- ☐こちらの担当者名

通報受付（情報提供者からの聴き取り）シート

聴き取り時の姿勢を確認

- ◇ ①③の手続きを必ず行う
- ◇ できるだけオープンクエスチョンをつかって、促しながら聞き取る。
「〇〇について知っていることをすべて教えてください」
「それから？」「ほかにありますか？」
- ◇ 通報者（情報提供者）の言葉を使って聞き取る
- ◇ 通報者（情報提供者）が虐待ととらえていない場合には、虐待という言葉は使わない
- ◇ オープンクエスチョンで聞き取れなかった項目については、最後にクローズドクエスチョンで確認する

②確認する項目

◆高齢者について

- ☒氏名 ☒年齢 ☒性別 ☒どこにいるか ☒連絡先
- ☒家族等の状況（同居／別居）
- ☒心身の状況
 - ☐疾患・障害 ☐要介護度等、介護の必要な状況
 - ☐医療を緊急で必要とするような状況がある（と思う）か
 - ☐判断能力の程度 ☐危機回避能力、SOSを出す能力
- ☐生活状況 ☒外部の人への反応
- ☒本人の意向・価値観・選好 ☒本人の変化 ☐虐待をどうとらえているか

◆養護者（虐待者）について

- ☒本人との続柄や関係性 ☒（おおよその）年齢 ☒性別
- ☒心身の状況 ☒仕事の有無
- ☒養護者の意向・価値観・選好 ☒養護者の変化
- ☐虐待をどうとらえているか ☒外部の人への反応

◆世帯について

- ☐世帯の今の関係性 ☒世帯構成の変化 ☒地域との交流
- ☐関係性の変化 ☐経済状況
- ☒住まいの情報（戸建て、集合住宅、オートロックや管理人の有無）
- ☒住まいの衛生状態

◆虐待について

- ☐具体的状況（いつ、どこで、どうしたのか） ☒他の虐待の可能性
- ☐けが、あざがある場合には、部位、大きさ、色
- ☒いつから発生しているか（知っているか）
- ☐発生する時間帯 ☐発生するきっかけ ☐最近の変化
- ☒見聞きしたのは初めてのことか
- ☐（繰り返されていた場合）一番最近の状況
- ☐（繰り返されていた場合）一番ひどい状況

◆他の家族、関係者について

- ☒別の親族 ☒関係者・機関（途絶えたものも含む）
- ☒世帯に影響力のある人・機関とその関係性
- ☒どうやったら連絡がとれるか

◆今後の事実確認調査の訪問、面接のための情報

- ☒高齢者に面接できる場所、時間帯、外出の有無
- ☒養護者に面接できる場所、時間帯、外出の有無

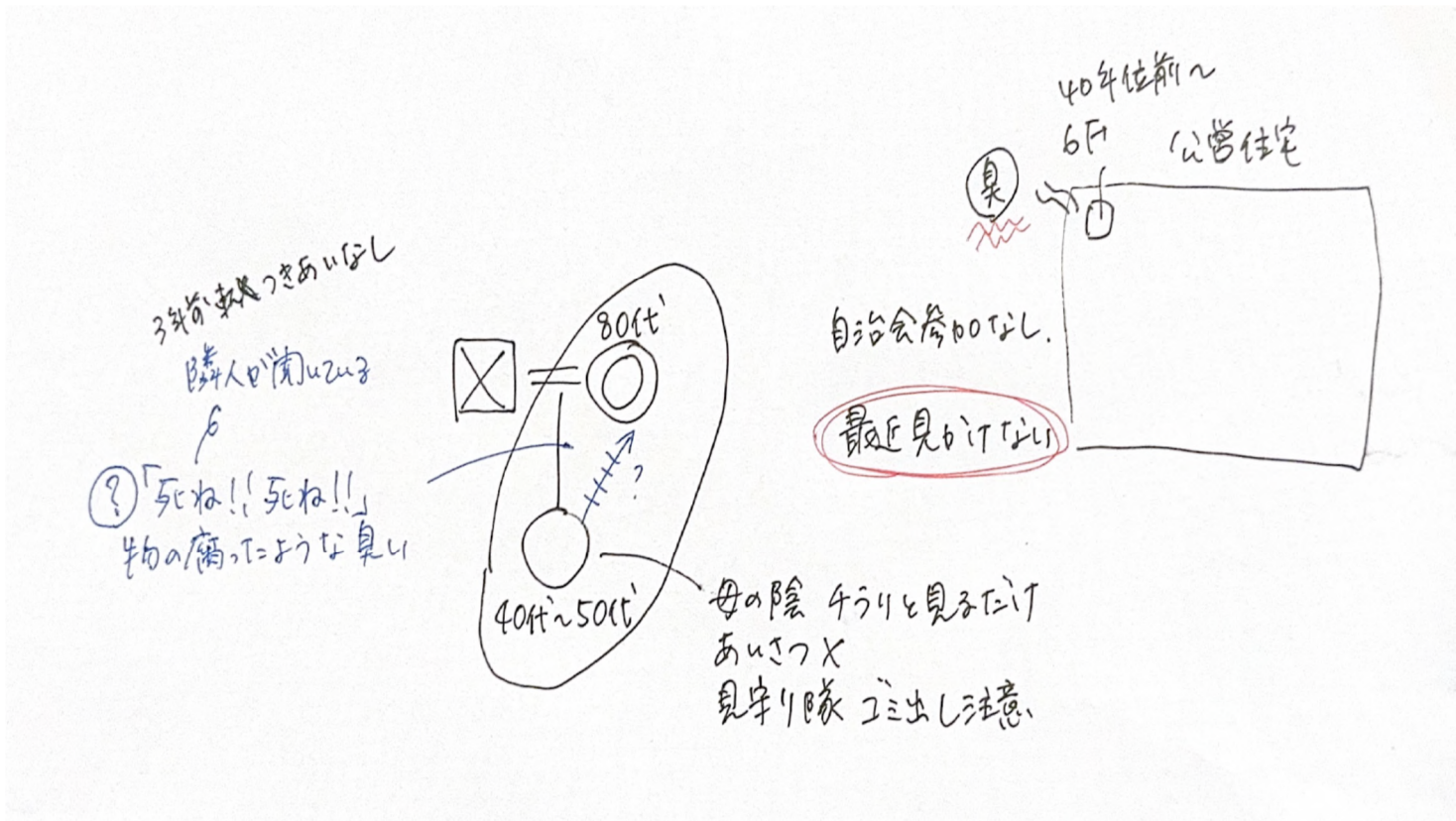
◆通報者（情報提供者）から聞き取ること

- ☒氏名（匿名でも可） ☒関係性
- ☐直接見聞きしたのか、伝聞か
- ☒今回の連絡の理由
- ☒他に、この事実を知っている人物・関係機関の有無

② 最初に、情報提供者に伝えること

- ☒感謝、いたわり 「お知らせいただき、ありがとうございます」
- ☒時間が取れるかの確認 「聴き取りには時間がかかります。今、お時間は大丈夫ですか？」
- ☒質問の前提 「これからしっかりと対応していきたいので教えてください」
- ☒守秘義務のかかっている内容をこちらに伝えても、個人情報の漏えいにはならない「法律で守られているので、知っていることを安心してお話しください」
- ☒不明なことがあっても構わない 「『知らないことは知らない』『分からないことは分からない』と教えてください」
- ☒通報者（情報提供者）が特定されない対応をする 「どなたから連絡があったか、分からないように対応するので、安心してください」
- ☒今後、こちらの把握していることをすべて伝えられるわけではない 「個人情報の関係で、どう対応したかのご報告ができないので、予め、ご了承ください」

メモ欄



④ 最後に必ず確認すること・伝えること

- ☒希望・意向の確認 「こうだったらいいと思っていることはありますか？」
- ☒不安・心配の確認 「不安に思っていること、気になること、心配なことはありますか？」
- ☒聞きたいことの確認 「質問がありますか？」
- ☒他に伝えたいことの確認 「伝えておきたいことはありますか？」
- ☒思い出すことの確認 「他に思い出すことがあれば、お知らせください。」
- ☒連絡先 ☒連絡方法 ☒連絡可能な時間帯（聞き出せなくてもよい）
- ☒こちらの担当者名

