

事実確認の際の「確認のポイント」及び「質問例」

■ 高齢者

「確認のポイント」

高齢者共通

- ◇ 怯えた表情・態度、職員の有無/特定の職員の話で表情・態度・話しの内容が変わるかなどを確認する
- ◇ いきなり虐待の事実について聞くと不安を与えられる場合には、施設生活全般の確認から入る
- ◇ 認知症高齢者に面接する場合には、ゆっくりはっきりと話す

被虐待高齢者

- ◇ 虐待の事実の確認だけでなく、被虐待者の訴えや希望等、現在おかれている状況の認識について等、確認する

一般高齢者

- ◇ 被虐待高齢者以外の利用者から話を聞く必要がある場合(虐待について見聞きしている等)には、面接を実施する

「質問例」	
高齢者共通	① 施設等での生活について (例:施設での生活で楽しみにしていることはなんですか? 嫌なこと、悲しいことがありますか?それは、どのようなことですか?)
	② 職員の対応について (例:職員は日頃から気にかけてくれていますか? 職員に嫌なこと、怖いことをされることはありますか? →嫌なこと・怖いことがある場合はエピソード記憶の聞き取り・6W2H(いつ、どこで、誰が、誰に、何を、どのくらい、どうした、なぜ)の確認へ)
被虐待高齢者	③ 通報等の内容を確認する (例:〇〇をされたことがありますか? →エピソード記憶の聞き取り・6W2H(いつ、どこで、誰が、誰に、何を、どのくらい、どうした、なぜ)の確認へ)
	④ 安心・安全の確認 (例:お体で調子の悪いところ、痛いところはありますか? バイタルチェック、受診の要否、怯え等ないかを確認)
	⑤ 訴え・意向の確認 (例:これからもこの施設で生活したい・事業所を利用したいと考えていますか?)
一般高齢者	⑥ 通報内容の見聞きについての確認 (例:〇〇をされている方を見たことがありますか? →エピソード記憶の聞き取り・6W2H(いつ、どこで、誰が、誰に、何を、どのくらい、どうした、なぜ)の確認へ)

■ 従事者

「確認のポイント」

虐待者

- ◇ 通報内容について、やったことがあるかどうかを質問し、説明を聴く
- ◇ 虐待行為を認めた場合は、なぜそのような行為に至ったのかという視点で質問する

一般職員

- ◇ 一般職員が、虐待を認識していたかどうか、それを止めることができなかったのはなぜかという視点で質問する
- ◇ 虐待を引き起こすような背景因子があるかどうか確認するために、業務負担や職場環境、勤務体制等について質問する
- ◇ 一般職員に質問する場合には、当該職員の氏名を出さずに質問を行い、風評被害を防止する

「質問例」	
従事者共通	① 「虐待の具体例」を示して)この中の行為で、思い当たる行為はありますか？また、見聞きしたことがありますか？ →ある場合「それは、どのようなことですか？知っていることを全てお話しください」
	② ○○さんの○○について、知っていることを全てお話しください(例:「○○さんのあざについて、知っていることを全てお話しください」・エピソード記憶の聞き取り) →(話し始めたら)「それで？」「それから？」と話を促して、最後まで相手の話すことを聴く (オープンクエスチョン) ※この段階では、こちらからクローズドクエスチョンはしない
	③ (オープンクエスチョンが終わった時点で)それは、いつのことですか？それは、なぜですか？ →6W2H(いつ、どこで、誰が、誰に、何を、どのくらい、どうした、なぜ)で内容を確認していく (クローズドクエスチョン)
	④ 当該高齢者のケアに関する理解や認識の確認(例:○○さんのケアについて、どのように取組んできましたか？ケアプランについてどのように理解して取組んでいましたか？)
	⑤ 業務に関する負担・不安感の確認 (例:日常の業務で負担や不安を感じていましたか？それはどのようなことですか？)
	⑥ 職場環境や適切なサポートの確認(例:業務について困った時に相談できる人がいますか？)
	⑦ 勤務体制(例:勤務体制で困っている事はありませんか？)
当該職員	⑧ その他の利用者の被害の確認 (例:他の利用者に対しても同じような行為をしたことがありますか？ →その他に被害を受けている高齢者がいれば、その高齢者の状態を確認)
	⑨ その他の虐待や権利侵害の見聞きの確認 (例:施設の中で、高齢者が叩かれたりしているのを見たり聞いたりしたことはありますか？)

	⑩	高齢者虐待についての理解の確認(例:高齢者虐待防止について知っていますか?研修を受けたことがありますか?)
	⑪	通報内容の事実の確認(例:〇〇と言う行為をしたことがありますか?)
一般職員	⑫	当該高齢者のケアにおける負担感 (例:〇〇さんの介護をしていて、困る事や負担に感じることはありますか?)
	⑬	業務に関する負担・不安感の確認 (例:日常の業務で負担や不安を感じていましたか?それはどのようなことですか?)

「確認のポイント」

管理職

- ◇ 管理職であるため、当該職員の勤務状況や当該職員へのサポートについても具体的に質問する
- ◇ 虐待を防止するために、どのような組織的取組をしてきたのかを確認する
- ◇ 虐待の予兆や事実を把握することができなかったのはなぜか、管理責任を問う質問をする
- ◇ 虐待の事実を把握していたとすれば、その後どのように対応したのか、管理責任を問う質問をする
- ◇ 虐待の事実が把握された場合でも、職員個人の責任だけにするのではなく、組織運営上の問題把握にも努める

「質問例」	
管理職	① 「虐待の具体例」を示して)この中の行為で、思い当たる行為はありますか？また、見聞きしたことがありますか？ →ある場合「それは、どのようなことですか？知っていることを全てお話しください」
	② 通報等の事実の把握の有無 (例:「職員 XX さんが利用者 OO さんに対して OO という行為をしたということを見たり聞いたりしたことがありますか？知っていることをすべてお話しください」・エピソード記憶の聞き取り) →(話し始めたら)「それで？」「それから？」と話を促して、最後まで相手の話すことを聴く (オープンクエスチョン) ※この段階では、こちらからクローズドクエスチョンはしない
	③ (オープンクエスチョンが終わった時点で)それは、いつのことですか？それは、なぜですか？ →6W2H (いつ、どこで、誰が、誰に、何を、どのくらい、どうした、なぜ)で内容を確認していく(クローズドクエスチョン)
	④ 認識の確認 (例:「それを虐待であるとらえていますか？」)
	⑤ 把握後の対応 (例:「その後どうしましたか？」) →当該高齢者、当該職員、施設及び事業所内全体へどのように対応したか確認)
	⑥ 通報していない場合の理由 (例:高齢者虐待防止法の通報の規定を知っていますか？通報しなかったのは何故ですか？)
	⑦ 当該職員の日常のケアの確認 (例:職員 XX さんのケアについて、管理職としてどのように評価していましたか？ XX さんのケアについて苦情や相談はありましたか？ あった場合→どう対応しましたか？)
	⑧ 当該職員の勤務態度・勤務状況等 (例:職員 XX さんの勤務態度や勤務状況について教えてください。)

	<p>⑨ 当該高齢者の介護・看護等の内容、配慮等 (例:利用者〇〇さんのケアの内容を教えてください。ケアを提供する上での配慮していることは何ですか?)</p>
	<p>⑩ 事故・ヒヤリハット等 (例:事故・ヒヤリハットはどのような仕組みになっていますか?この 1 年間の施設での事故発生状況や事故報告の有無について教えてください。)</p>
	<p>⑪ 虐待防止の取組み (例:虐待防止のための指針・専任担当者の配置、虐待防止検討委員会の設置等運営基準上定められている虐待防止のための措置に関する整備状況の確認)</p>
	<p>⑫ 研修等実施状況 (例:職員向けの虐待に関する研修などの実施状況・参加者について教えてください。)</p>
	<p>⑬ マニュアル整備状況 (例:虐待が発生した場合の施設での対応手順などを定めたマニュアルなどがありますか?)</p>
	<p>⑭ 職員勤務状況 (例:(夜勤時に発生した虐待である場合)夜間の勤務体制について教えてください。夜間、緊急事態が起こった場合、どのように対応することになっていますか?)</p>
	<p>⑮ 負担感・ストレスマネジメント (例:施設として職員の負担感やストレスを軽減するための取組みをしていますか?)</p>
	<p>⑯ 「虐待の具体例」を示しながらこの中で、報告や相談があがっている行為や気が付いていること、気になっていることはありますか?</p>