

「養介護施設従事者等による高齢者虐待対応の手引き
にかかると参考対応例・虐待対応帳票の策定及び
手引き普及・啓発のための研修プログラムの開発
に関する研究事業」報告書

平成 25 年 3 月

社団法人 日本社会福祉士会

はじめに

「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（以下、「高齢者虐待防止法」）の施行から、7年が経過しようとしています。

この間、厚生労働省では、「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基づく対応状況等に関する調査」を実施していますが、平成23年度調査においては、養介護施設従事者等による高齢者虐待の相談・通報件数は、前年度比181件（35.8%）の増加となっており、深刻な実態が伺える結果となっています。

一方で、養介護施設従事者等による高齢者虐待については、養護者による高齢者虐待に比べて相談・通報等の件数が極めて少なく、市町村・都道府県の職員が現場での経験を蓄積することが困難であるため、体制整備が進まないという課題がこれまでも指摘されてきました。

こうした中、社団法人日本社会福祉士会（以下、「本会」）は、平成23年度厚生労働省老人保健健康増進等事業での『市町村・都道府県のための養介護施設従事者等による高齢者虐待対応の手引き』（以下、『養介護施設従事者等手引き』）の策定に引き続き、平成24年度同事業において、「養介護施設従事者等による高齢者虐待対応手引きにかかる参考対応例・虐待対応帳票の策定及び手引き普及・啓発のための研修プログラムの開発に関する研究事業」に取り組み、養介護施設従事者等による高齢者虐待にかかる参考対応例及び帳票を策定いたしました。本参考対応例及び帳票は、市町村・都道府県担当部署の参考となる対応例及び組織的対応を行うツールとなっています。策定の過程では、実際に虐待対応を行った市町村にヒアリング調査を実施し、現場の実態と課題をふまえて協議を重ねました。

また、普及・啓発事業では、昨年度の『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』（以下、『養護者手引き』）にかかるモデル研修に引き続き、今年度は、『養介護施設従事者等手引き』にかかる都道府県での虐待対応の体制整備を目的として、都道府県の虐待対応担当部署を対象とした研修プログラムを策定し、実施いたしました。

本書は、こうした成果の一端を、主に市町村、都道府県で虐待対応にあたる担当部署に活用いただきたく、取りまとめたものです。今後の高齢者虐待の防止、対応に寄与できれば幸いです。

最後に、各調査にご協力いただいた市町村・都道府県の皆様、本事業の研究委員会委員各位に、この場を借りて感謝申し上げます。

社団法人 日本社会福祉士会
会 長 山村 睦

虐待対応システム研究委員会
委 員 長 田村 満子

目次

はじめに

第1部 本研究事業の概要	1
1. 研究の目的	2
2. 事業内容	2
(1) 養介護施設従事者等による高齢者虐待対応帳票の開発	2
(2) 養介護施設従事者等による高齢者虐待参考対応例の策定	4
(3) 「市町村・都道府県のための養介護施設従事者等による高齢者虐待対応の手引き」の 普及・啓発	7
3. 実施体制	14
4. 研究のまとめ	15
第2部 養介護施設従事者等による高齢者虐待対応帳票の開発	17
1. 帳票の構成と活用イメージ	18
2. 各段階で活用する帳票の解説とポイント	21
第3部 養介護施設従事者等による高齢者虐待対応参考対応例の策定	55
1. 参考対応例の目的と作成経過	56
2. 参考対応例	58
事例1 事故報告から虐待を発見した事例	59
事例2 内部職員からの通報により虐待を発見した事例	133
事例3 家族からの相談により虐待を発見した事例(住宅型有料老人ホーム)	169
事例4 地域包括支援センターからの相談により虐待を発見した事例 (デイサービス事業所) ..	204
参考資料	236

第 1 部 本研究事業の概要

1. 研究の目的

養介護施設従事者等による高齢者虐待については、相談・通報件数が非常に少なく、対応に関する実践の蓄積が進まない現状がある。とりわけ、通報受付後の事実確認において、養介護施設・事業所から調査を拒まれることもあるなど、市町村・都道府県が調査実施に困難を感じている状況が見られる。また、未届施設等における虐待への対応では、養介護施設従事者等による高齢者虐待としての対応が図りにくいなど、より複雑で困難な実態が把握されている。

本会では、平成23年度老人保健健康増進等事業において「都道府県・市町村のための養介護施設従事者等による高齢者虐待対応の手引きの策定に関する研究事業」を実施し、『市町村・都道府県のための養介護施設従事者等による高齢者虐待対応の手引き』（以下、『養介護施設従事者等手引き』）の策定を行った。手引きについては、平成24年4月3日付の厚生労働省老健局高齢者支援課認知症・虐待防止対策推進室の事務連絡において、『市町村・都道府県における高齢者虐待への対応と養護者支援について』（厚生労働省老健局、平成18年）を補完するものとして、各都道府県・指定都市高齢虐待防止担当部局向けに通知された。

本事業では、平成23年度事業の成果をふまえ、養介護施設従事者による高齢者虐待対応に関する市町村・都道府県の体制整備に資することを目的に、①「養介護施設従事者等による高齢者虐待対応帳票」の開発、②「養介護施設従事者等による高齢者虐待参考対応例」の策定、③「養介護施設従事者等による高齢者虐待対応に関する標準研修プログラム」の開発、都道府県担当者を対象としたモデル研修の実施に取り組んだ。

2. 事業内容

（1）養介護施設従事者等による高齢者虐待対応帳票の開発

養介護施設従事者等による高齢者虐待対応においては、高齢者虐待を受けている高齢者の生命・身体・財産を保護し、安全で安心な生活を再構築し、虐待行為が行われている養介護施設・事業所に対し、高齢者虐待の再発防止に向けた取り組みや基準違反等に対する改善指導等の実施を通じて、高齢者が安心して生活できる環境整備を促すために、市町村や都道府県による積極的な介入が求められる。

本会では、市町村・都道府県が養介護施設従事者等による高齢者虐待対応において活用できる帳票類の整備が進んでいない状況をふまえ、組織的に高齢者虐待対応が行われる体制を構築するための一環として、養介護施設従事者等による高齢者虐待対応の各段階で活用する帳票開発を行った。

1) ねらいと効果

①標準化

養介護施設従事者等による高齢者虐待対応においては、高齢者虐待対応担当部署と介護保険施設・事業所監査指導担当部署等が連携して対応を行う仕組み・体制を構築することが求められる。

帳票は、各段階で行うべきこと、おさえておくべきこと及びその手順を明示し、見落としを防ぐために活用する。

②明確化

養介護施設従事者等による高齢者虐待対応の各段階では、虐待の有無や緊急性の有無の判断、事実確認調査の実施根拠の決定、終結の判断等様々な判断や決定が求められるが、その根拠を明確にすることが重要である。

帳票は各段階の判断及び決定のプロセスと内容を明確化し、記録に残すために活用する。

③共有化

養介護施設従事者等による高齢者虐待対応は、庁内関連部署とともに、都道府県等と連携した対応が必要となることも考えられる。

帳票は虐待対応の一連の過程をチームとして行うにあたって、正確な情報の共有を可能とするために活用する。

2) 開発の手順

帳票の開発は、現場の実態・意見を反映させるため、市町村・都道府県の職員、虐待対応に従事する社会福祉士や弁護士等による研究委員会を設置し、以下の手順で検討を行った。

- ①自治体で開発使用されている帳票類を収集し、本会が昨年度策定した『養介護施設従事者等手引き』に記載した対応の流れと帳票の関係を検討、整理する。（※東京都健康長寿医療センター研究所の帳票類の使用許諾を得て、その他神奈川県、大阪府等の帳票類を参考に検討を行った。）
- ②モニター自治体に、作業途中段階の帳票類についての意見を聞く。
- ③モニター自治体からの意見をふまえ、研究委員会でさらなる検討を加えて帳票を作成する。

3) 調査（帳票モニター調査）

本調査は、本会で開発途中の帳票案について、養介護施設従事者等による高齢者虐待対応を行ったことがある市町村からの意見を反映し、研究会でさらなる検討を加えることを目的に実施した。

①調査対象

本調査及び後述の事例ヒアリング調査は、厚生労働省「平成 22 年度 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基づく対応状況等に関する調査結果」で「都道府県別にみた養介護施設従事者等による虐待の事実が認められた事例の件数（平成 22 年度）」のうち、件数の多かった都道府県に対し都道府県内の市町村の紹介を依頼し、協力が得られた 5 自治体を選定して実施した。

- ・神奈川県川崎市
- ・埼玉県越谷市
- ・大阪府豊中市
- ・大阪府吹田市
- ・福岡県大牟田市

②調査の実施方法

開発途中の帳票案を郵送し、意見を記入した帳票案を郵送により回収した。

③調査実施時期

平成 24 年 10 月～平成 25 年 1 月

④回収状況

5 自治体より意見を回収

⑤調査結果

養介護施設従事者等による高齢者虐待については、対応経験のある市町村、対応件数ともに全国的に非常に少なく、今回調査を依頼した自治体においても同様であった。そのため、調査期間内に実際の事例対応で帳票を使用することが困難な状況もあり、十分なモニター結果を得ることには限界が見られた。従って、調査結果としては、自治体の意見の中から、虐待対応における帳票活用の有効性に関するもの、帳票の改善につながったものを下に記す。

調査では、「事実確認を行うための協議段階で役割分担が明確にできた」、「面接調査票では、複数の職員に同じ質問ができ、回答の信憑性や職員間の認識の相違等を確認することができた」などの意見があげられた。調査を依頼した自治体では、独自に帳票の開発を行っているところは見られなかったが、事前の準備や事実確認の段階で帳票を活用し、記録に残すことで、各段階でおさえおくべきことが明確になり見落としが防がれ、情報を共有しつつ、組織として虐待対応を行うことが可能になると考えられる。

また、「面接票では事例独自の質問も入れられるよう、自由記入欄を設けるとよいのではないか」、「虐待対応会議記録・計画書では、虐待の判断根拠を記載できる欄があるとよい」等の意見を帳票に反映し、実践で活用しやすい形に改善を図ることが可能となった。

(2) 養介護施設従事者等による高齢者虐待参考対応例の策定

1) 目的

市町村・都道府県が養介護施設従事者等による高齢者虐待対応に取り組む際の参考となるよう、虐待対応の全体的な流れ及び各段階における対応のポイントを事例に即して具体的に示すことを目的に、参考対応例を作成した。

2) 作成の手順

帳票開発と一体的に作業を進めるため、同一の作業委員会により、以下の手順で検討を行った。

①実際に虐待対応を行ったことのある市町村から、事例概要、課題等についてヒアリング調査を行う。

- ②ヒアリング調査結果をもとに、研究委員会で虐待対応の各段階におけるポイント等について検討を行い、参考対応例を作成する。

3) 調査（事例ヒアリング調査）

①調査の目的

養介護施設従事者等による高齢者虐待対応の経験がある市町村から、対応事例、虐待対応の体制等に関する聞き取りにより、現状や課題、他の自治体の参考になるとと思われる意見を把握し、参考対応例の策定に反映させることを目的として実施した。

②調査対象

前述、帳票モニター調査と同様の5市に依頼した。

③調査の実施方法

聞き取り項目については、施設種別、被虐待高齢者の属性、虐待種別などの基本情報、通報受付～終結までの一連の対応の流れ、各段階での対応状況・課題等を把握することを目的として、事例概要シートを作成した。特に重要と思われる担当部署、庁内の連携状況といった対応体制や事実確認の実施根拠、虐待の判断根拠、帳票の使用状況、その後の改善指導等市町村による権限行使、モニタリング・評価の実施状況に関しては、具体的な把握が可能となるよう項目の設定を行った。

その他、都道府県との関わりや養介護施設従事者等による高齢者虐待対応マニュアルの策定等体制整備の状況、自治体の基礎情報もあわせて聞き取れる内容とした。

なお、調査では、事前に自治体にシートを送付し、記入を依頼した。調査当日は、その回答をもとに聞き取りを行った。

④調査実施時期

平成24年10月～11月

⑤調査結果

調査で把握された今後の市町村対応で参考になるとと思われる意見、現状と課題は、主に下記の通りである。

（参考となる意見）

- ・施設の管理運営、事故・苦情受付の主管担当と地域包括支援センターが同一課内にあり、養介護施設従事者等による虐待においては、連携して対応にあたっている。
- ・調査項目の検討、虐待認定、指導の必要性の検討は、課長も含めた協議形式で行っている。指導項目は、担当者が案を作成し、課長が決裁を行っている。
- ・事故報告や苦情の中に、虐待の可能性があると気づくことが必要である。
- ・内部通報の事例では、職員の特定を防ぐため、虐待者及び通報者も含めた全職員を対象とし、同一の項目で聞き取りを行った。

- ・被虐待高齢者の面接において、事実を十分に把握するためには、事前に本人の健康状態等を確認、本人が安心して聞き取りに応じられる状態で実施することが必要である。
- ・改善指導後のモニタリングについて、虐待対応の終結までは、虐待対応主管課が、その後は、主管課と指導監査課が合同で、通常の実地指導として行っている。

(現状と課題)

- ・虐待対応では、介護保険事業所と一定の距離を保って対応にあたる必要がある。
- ・組織的な虐待対応を定着させ、職員が代わっても継続的な対応が可能となるようにする必要がある。
- ・苦情として寄せられた事例について、庁内連携が不十分であったため、虐待としての対応が遅れてしまった。虐待は様々な形で各窓口へ寄せられる可能性があることを、庁内で再確認する必要がある。
- ・被虐待高齢者に対して、どのように心理面へのフォローを行ってよいかかわからず、十分な面接が行えていない。
- ・グループホーム等では、聞き取りをするスペースの確保が難しかったり、職員の勤務体制の問題があったりするため、事実確認を十分に実施できていない現状がある。
- ・事実確認を市町村と都道府県合同で実施する場合、対応の迅速性について改善の必要がある。
- ・「虐待したことが疑われる職員が認めない」「物的証拠がない」「証言が不足している」といった場合、最終的に虐待認定を行うことが難しいと感じているが、今後の虐待を防ぐためにも、適切に認定を行っていくことが必要と考えられる（暴言で心理的虐待と認定するためには、録音の記録がないと難しいと感じている）。
- ・介護記録やヒヤリハットにアザに関する記載があっても、「なぜできたのか」という要因まで踏み込んで書かれていないことが多い。施設に記録に残すべき事項を意識させ、効果的な改善指導につなげていく必要がある。また、市町村と施設が、一緒に改善項目を検討することがあってもよいと考えられる。
- ・刑事訴訟では明確な証拠を示す必要があり、訴訟リスクを考えた場合、認定に踏み切るのが難しい場面がある。適切に認定を行うために、市町村は最低限何を行い、確認し、記録に残す必要があるかを提示してもらいたい。

研究委員会では、こうした意見をもとに検討を進め、養介護施設従事者等による高齢者虐待対応の実践において活用可能な参考対応例の策定を行った。

(3) 「市町村・都道府県のための養介護施設従事者等による高齢者虐待対応の手引き」の普及・啓発

1) 普及・啓発のあり方の検討と研修プログラムの開発

本事業では、本会が平成23年度事業で策定した『養介護施設従事者等手引き』の普及・啓発のあり方を検討し、都道府県高齢者虐待対応担当部署を対象とした研修プログラムの開発を行った。

研修プログラムは、都道府県担当者が、高齢者虐待防止法に規定する養介護施設従事者等による高齢者虐待対応従事者研修の実施や市町村の体制整備及び市町村に対する援助に求められる知識を習得するとともに、今後都道府県が実施する市町村担当者等の現任者研修のモデルとなるよう検討した。プログラムは、養介護施設従事者による虐待対応の実践的理解を深めるため、講義と演習組み合わせ、2日間（講義：330分、演習360分）で構成した。

プログラムの概要は以下のとおりである。（巻末の参考資料参照）

①総論

- ・「施設従事者による高齢者虐待対応の基本的考え方」（講義1、60分）
- ・「虐待対応における市町村・都道府県の役割と法の理解」（講義2、90分）

②虐待対応の対応段階毎のポイントと演習

- ・「通報・届出の受理と事実確認の準備」（講義3、60分）（演習1、120分）
- ・「事実確認と虐待対応ケース会議（判断会議）」
（講義4、60分）（演習2、120分）
- ・「改善計画、モニタリング、評価・終結」
（講義5、60分）（演習3、120分）

2) 都道府県の高齢者虐待対応担当課長及び担当職員向け養介護施設従事者による高齢者虐待対応に関する研修の開催

①研修の概要

<研修の目的>

- ・都道府県の役割としての養介護施設従事者等による高齢者虐待対応従事者研修の実施や市町村の体制整備及び市町村に対する援助に求められる知識を習得する。
- ・今後都道府県が実施する市町村担当者等の現任者研修に活かす。

<開催日>2013年3月4日（月）～3月5日（火）

<会場>タイム24ビル 2F 研修室（東京都江東区青海2-4-32）

<受講対象者>

- ・都道府県の高齢者虐待対応担当課及び介護保険指導担当課の担当者各1名
- ・上記両課のいずれかの課長1名

<研修テキスト>

- 『市町村・都道府県のための養介護施設従事者による高齢者虐待対応の手引き』（社団法人日本社会福祉士会・平成23年3月作成）

②研修参加者

研修には、30都道府県から43名が参加した。職名の内訳は、課長（0）、主幹（2名）、課長補佐・副主幹（5名）、主任（2名）、他（34名）であった。

結果として、年度末の多忙期であり、17の都道府県が不参加となり、また課長職の参加はなかった。後述の受講者アンケートでも開催時期の再考を求める意見があった。

③研修の評価

<事前アンケート>

都道府県における『養介護施設従事者等手引き』の活用状況及び市町村担当者研修の実態を把握するため、研修に先立ち事前アンケート実施した（巻末の参考資料参照）。調査結果は次のとおりである。

i) 『養介護施設従事者等手引き』の活用状況について

- 『養介護施設従事者等手引き』を知っているか尋ねたところ、「知っている」が41都道府県、「知らない」が3都道府県であった（N=44）。また、『養介護施設従事者等手引き』が、『市町村・都道府県における高齢者虐待への対応と養護者支援について』（厚生労働省老健局、平成18年4月）（以下、厚生労働省マニュアル）を補完するものと厚生労働省により位置づけられたことを知っているかを尋ねたところ、「知っている」が36都道府県、「知らない」が5都道府県であった。『養介護施設従事者等手引き』及びその位置づけについては、概ね知られていた。
- 一方、『養介護施設従事者等手引き』を普段の業務（都道府県の行う虐待対応や市町村への支援）に活用しているか尋ねたところ、「活用している」が29都道府県、「あまり活用していない」が10都道府県、「全く活用していない」が2都道府県となった。『養介護施設従事者等手引き』は、約3割の都道府県で、活用されていない結果となった。

手引きを知っているか		手引きの位置づけ		手引きの活用	
知っている	41	知っている	36	活用している	29
知らない	3	知らない	5	あまり活用していない	10
		無回答	3	全く活用していない	2
				無回答	3

- 『養介護施設従事者等手引き』についての自由記述の主な内容は次のとおりであった。

事実確認の方法については、個別の事案に応じて行うものであり、事実確認を「基本は監査」とするのは困難である。

調査の実施手順等が具体的に書かれており、市町村への助言等において活用している。
Q A等市町への助言の際の基本的考えとして活用している。
難しいと思うが、もう一歩先に踏み込んだ実際に対応する上での疑問に答えてくれるような内容があるとありがたい。
県への報告について、厚生労働省マニュアルに掲載されている様式を手引きの中に入れると市町村も参考にしやすい。
細部にわたって記載されており、助かっている。対応時のシートがあるとなお使いやすいと思われる。

ii) 市町村担当者研修会の開催について

○都道府県における、養介護施設従事者による高齢者虐待対応に関連した市町村担当者向け研修の開催状況について尋ねたところ、「実施したことがある」が29都道府県、「実施したことがない」が15都道府県であった。また、来年度の実施計画については、「計画がある」が19都道府県、「検討中」が11都道府県、「計画はない」が9都道府県となった。市町村担当者向け研修は、約3割強の都道府県で実施されていなかった。

実施状況		来年度の実施計画	
実施したことがある	29	実施する（予定を含む）	19
実施したことがない	15	検討中	16
		実施しない	9

○都道府県が市町村担当者向け研修を実施する場合に、弁護士会や社会福祉士会とどのような連携が必要か尋ねたところ、「講師派遣」が21都道府県、「研修委託」が11都道府県、「その他」が6都道府県、「特になし」が6都道府県となった。

講師派遣	21
研修委託	11
その他	6
特になし	6

○市町村担当者研修についての主な自由記述は次のとおり。

これまでは養護者による虐待事例が圧倒的に多いことから、従事者による虐待に関する研修はやってこなかったが、近年、従事者による虐待の通報・相談ケースも増えてきていることから研修の必要性を感じている。
施設内虐待は、これまで事例が少なく、対応の蓄積が無い状態である。市町村担当者向け研修については、社会福祉士会の協力をお願いしたい。
養護者に比べ通報・相談件数が少なく実績のない市町もあり、具体的イメージがわきにくい場合がある。
これまで対応件数が少なく、研修をして市町村担当者に伝えるべき事例や技術が不足している。他県のノウハウを反映した研修プログラムを作成してほしい。
今年度実施した研修には、市町によって参加状況に差がかなり見られる。虐待が大きな社会問題になっていることを踏まえ、多くの市町村に参加してもらい、虐待対応の向上を図ることが重要と考える。

本県では、市町村及び地域包括支援センター職員を対象に「高齢者虐待対応専門員養成研修」を実施しており、この中で養護者及び養介護施設での虐待対応についての研修を実施している。
高齢者虐待対応の基本的部分は、養護者でも養介護施設従事者でも共通する部分であるため、法に基づく市町村の役割については研修で組み込んでいる。市町村担当者に対し研修でどのような内容を盛り込んで行うべきなのか苦慮している。
研修は実施したことがあるが、「養介護施設従事者による高齢者虐待」に限定したものではない。
施設・事業所の指定、指導権限が市町村に委譲されているので、研修を行う際は、市町村の虐待対応担当部署だけでなく、指定、指導担当部署もセットで研修を受けてもらう必要があると考えている。
地域包括支援センターを含む権利擁護を主管する部署には社会福祉士が採用されているので、研修講師として専門的見地からの助言を求める場合は弁護士になることが多いと思われる。
虐待対応について、事例を示し、速やかな対応が可能となるような研修が必要である。
今回の研修の伝達研修や資料提供から始めたいと考えている。

<受講者アンケート>

研修終了後に行った受講者を対象としたアンケート結果は次のとおり。

i) 受講者について

○受講者のうち、養介護施設従事者等による高齢者虐待対応の経験のある者が56%、ない者が44%であり、また経験年数も1年未満の者が18%を占めるなど、担当者が経験を蓄積しにくい現状が反映されたものとなった。

養介護施設従事者等による高齢者虐待対応の経験

対応経験有り	22人	56%
対応経験なし	17人	44%
無回答	0人	0%
合計	39人	100%

経験年数

1年未満	7人	18%
3年未満	14人	36%
5年未満	4人	10%
10年未満	1人	3%
20年未満	0人	0%
20年以上	0人	0%
無回答	13人	33%
合計	39人	100%

ii) 研修の内容について

○研修全体の評価では、養介護施設従事者による高齢者虐待対応の流れ、ポイントに対する理解

について尋ねたところ、「理解が深まった」とするものが56%、「ある程度深まった」とするものが36%となった。また、市町村に対する支援や体制整備に役だったか尋ねたところ、「大いに役立った」が36%、「ある程度役だった」が51%となった。

虐待対応の流れ・ポイント等の理解

深まった	どちらかと言え ば深まった	どちらかと言えば深ま らなかった	深まらなかった	無回答
22人	14人	1人	0人	2人
56%	36%	3%	0%	5%

市町村の体制整備や支援

深まった	どちらかと言え ば深まった	どちらかと言えば深ま らなかった	深まらなかった	無回答
14人	20人	3人	0人	2人
36%	51%	8%	0%	5%

iii) 研修の内容について（自由記述より）

○都道府県・市町村の役割

市町村からの問い合わせに対して、市町村・都道府県のそれぞれの役割を再認識できた。
市町村との連携の重要性は認識するが、現実的に、市町村が各々主導して案件に対応することは考えにくい。
市町村がどのように苦慮しているのか実感できた。役割分担が崩れている場面を現場で何度も見ているので、今後は自信を持って市町村に対応策を教示できると思う。
虐待対応に関して県・市町村の役割責任をよく理解できていなかった。市町村との連携は対応に活かせるのではないかと思う。
高齢者の権利保障という意味で虐待に当たる上では「どちらがやるか」ではなく、「共に対応する」ということを改めて市町村・都道府県で認識し直すことが必要と感じた。
市と県との連携ということはわかったが、ケースバイケースだと思うが、県としてどこからどこまで対応するのかというすみ分けがむずかしい。
都道府県の役割をもう少し詳細に話してほしかった。虐待防止法の中で、どこまで施設等に権限行使できるのか明確にしてほしかった。
通報等による内容から、虐待と思われると推測できるようにし、市町村との連携体制構築も重要と感じた。定期実地指導において、市町村の同行、事業者への指導により、良好な関係を築くことが必要だと感じた。
市町村との連携について、基本と現場が違うなど感じるがあった。まだ市町村は、通報を受けたことないところがほとんどである。

○市町村担当者研修について

市町村の伝達研修をじっくりやりたいが、3日間くらいにわけないときびしい。

担当としては市町向けの普及研修を実施したい。国庫補助を活用しても、県費を1/2捻出することに財政のカベが高いが、予算化を目指したいと思う。
施設従事者による虐待は相談件数に比して虐待判断件数が低く、その理由とそれに対する対応方法を学びたい。
市町村に伝えるには、基礎・実地指導の経験等が違うので、工夫が必要と考える。
小さい市町村は経験が少ないので、一件発生することであたふたしながら対応している現状であり、県としても考え方・進め方の助言は行いたい。研修の企画も検討はしたい。

<対応の流れ、ポイント>

通報者へのフィードバックの考え方、通報を受けてから終結までの流れとポイントを改めて確認できた。
虐待の可能性のある通報は日々入ってくるが、緊急性等の判断に、一定の基準がなかった。今回の研修を通じて、基本的な考え方や対応を考えるうえで押さえておくポイントを整理できたので、より典型的に取り扱える。
立入調査、事実確認、市町村への助言に活かせる。今後の事実認定や処分の判断基準となるような、実際の事例の検討を科目として入れてほしい。(手順の参考にはなるが、判断の参考にはならない)
施設の実地指導の際に、事故報告書、苦情処理等を確認する際に、虐待をみすえた視点からもみていきたい。
虐待の定義、身体拘束の考え方は再度確認ができた。通報を受け、ただちに動く、動かないことについて、都道府県の権限行使にかかわっていくことを再確認した(放置事例など)。
法的な面での虐待の理解が深まった。法でどう捉えるかという点が十分理解できることで、虐待対応者の動きがスムーズになると思った。
無届有料やサ高住・賃貸住宅などに対する指導等対応に迷う事案についても解説があり、分かりやすかった。今後の対応の参考になる。
施設から施設への「やむ措置」について、養護者からの虐待についてばかり考えてしまうので、施設から施設へのやむ措置の話聞いてなるほどと思った。
根拠に基づく判断が必要になることがとてもよく理解できた。また、外見的にわかる外傷による身体的虐待だけでなく、様々な調査結果を受けて、心理的虐待等の可能性を探ることもできた。
通報・届出受付票の活用を図るよう業務改善の一步として始めていきたい。この段階で市町のフォローがどれだけできるかが、後の対応に大きく影響すると感じた。
虐待としての通報・相談がストレートに入ることは少ないだけに、相談を受ける方の感性・知識・相談技術のようなものが試されると思った。
事実確認と虐待の有無の判断では、判断に迷うことが多く、なかなか虐待と判断されない。もう少し時間をかけて虐待者が否定しても虐待を判断出来るには、こういう材料が必要などの情報があれば良かった。
モニタリングや終結はプライオリティが低くなりがちであるが、一連の流れでも欠くことのできない部分であると確認できた。
終結させるための要件等分かりやすい説明であった。実際には指導事項を伝えたら、それで終わりになってしまっている面がある。書面だけのモニタリングではなく、直接確認することが重要だとわかった。市町村と一緒に考えていきたい。

<演習について>

演習は経験することで、流れも理解できたし、今までの準備段階での検討が不十分だったことも認識できた。

実際に演習を行うことで、手順の踏み方、整理のし方が理解しやすかった。
他の参加者の考えも聞けて、大変参考になった。時間がもう少しあれば良い。
実際に帳票を使ってみることで、使う上での疑問点などもみえてきた。グループワークすることでより明確になり、演習は効果的だった。

<手引き、帳票について>

各段階の把握している事実をふまえ、様々な集収情報を蓄積していくことができると思った。複数の機関や職種が関わるため、このような形であれば誰もが見てわかる。
こういう様式に基づき手順をふむことはステップを踏むためには分かりやすいと思ったが、やはり記載要領的なものがないと、市町村におろしてもなかなか利用につながらないところも多いような気がした。
帳票が沢山あり、重複して書いているところも多かったので、全てに記入すれば虐待の有無や起こった背景等が明確になることは分かるが、全てを活用できるか難しい。市町村でここまで組織だった対応ができるかについても、庁内連携の難しさもよく聞かれており、都道府県の支援としても難しいところ。
帳票については、チェック式にしており、時間がかからないよう工夫がされているが、事実確認準備票、情報共有・協議票などは、若干簡略化も可能なのではないかと思われた。事実確認調査結果報告書とアセスメント要約票は、それぞれに用途があるのは理解するが、現場感覚からすると、一本化してもよいように思われた。
帳票については、提示されたものから、あとは県なり市町村なりが工夫をして、その組織に合った使い方をしていけばいいのではと感じた。
大変参考になる。現場職員は、過去の先例や勘だけで判断していることが多く、非常に危険が大きいと思う。市町村にも手引き、帳票を紹介したい。
手引きは初めて担当した職員でもわかるような具体的な内容で、実際に活用している。できれば実践用として、ポイントや流れのみをまとめた概要版があれば助かる。
帳票は演習で実際に使い、解説を受けないと書き方など迷うことが多い。できればもう少し枚数を減らしてほしい。

<プログラム>

研修時期については、議会の開催時期に重ならないように実施していただくとありがたい。
それぞれの講義等の後に質疑応答の時間をとっていただけるとありがたい。
演習は、もっと時間がほしい。

3) まとめ

①養介護施設従事者による高齢者虐待対応の都道府県担当者研修について

高齢者虐待防止法は、第3条の国及び地方公共団体の責務で、高齢者虐待対応が専門的知識に基づき適切に行われるよう、専門的な人材の確保及び資質の向上を図るため、関係機関の職員の研修等必要な措置を講ずることを定めている。また、第19条では市町村が行う措置の実施に関し、市町村相互間の連絡調整、市町村に対する情報の提供その他必要な援助を行うことを規定している。

今回の研修は、都道府県の担当課長及び担当職員等を対象として、市町村の体制整備及び市町村に対する援助に求められる知識を習得するとともに、今後都道府県が実施する市町村担当者等の現任者研修に活かすことを目的に開催した。

受講者アンケートからは、本研修が都道府県の役割と虐待対応の基本的流れ・対応のポイントの理解を促す一助となったことが伺える。

国にあっては、今回の研修の受講者の半数が養介護施設従事者等による高齢者虐待対応経験のないことや1年未満の従事者も多かったことを考えると、国レベルで都道府県担当者研修を開催することも重要であると考ええる。

②都道府県が実施する養介護施設従事者等による高齢者虐待対応の市町村担当者研修について

市町村担当者を対象とした養介護施設従事者等による高齢者虐待対応研修については、事前アンケートの結果にあるように、市町村に対応事例やノウハウの蓄積がなく研修の必要性を指摘する声がある一方、研修の内容等についても苦慮している状況が伺える。また、約3分の1の都道府県が市町村担当者研修を実施したことがなく、来年度も実施しないとすると約2割割るのが現状である。

都道府県にあっては、実施計画のないところも含め、地域の実情に合わせて市町村担当者を対象とした研修の実施計画を検討することが重要であると考ええる。

③都道府県研修への協力

本会は、都道府県が市町村担当者を対象とした養介護施設従事者等による高齢者虐待対応研修を実施する際下記の方法での協力が可能である。

i) 研修プログラム、教材等の都道府県への提供

本研修資料は下記の方法で入手可能である。

- ・『養介護施設従事者等手引き』：本会ホームページに掲載（中央法規出版より出版）
- ・「資料集」（講義用PPT、演習資料）：本会ホームページ（4月上旬に掲載予定）

ii) 研修開催協力

都道府県が研修実施する場合に、研修の受託や講師派遣への協力が可能である。このため本会は来年度事業で「養介護施設従事者等による高齢者虐待対応研修・講師予定者研修（仮称）」を開催し、講師を育成する予定である。

なお、『養介護施設従事者等手引き』及び今回の研修は日本弁護士連合会高齢者・障害者の権利に関する委員会と合同で開発したものであり、講師派遣については弁護士会の協力も可能である。

3. 実施体制

本事業を進めるため、以下の委員会を設置して検討を行った。委員会は、厚生労働省老健局高齢者支援課認知症・虐待防止対策推進室のオブザーバー参加を得て進められた。

(1) 本委員会

- ・目的：事業全体の企画、統括
- ・構成：委員 5 名（学識者、弁護士、社会福祉士）
- ・回数：3 回

(2) 作業委員会

【参考対応例・帳票策定作業委員会】

- ・目的：市町村・都道府県の虐待対応における参考対応例及び虐待対応帳票の策定
- ・構成：委員 6 名（行政関係者、弁護士、社会福祉士）
- ・回数：7 回

【手引き・普及啓発研修作業委員会】

- ・目的：平成 23 年度策定の『市町村・都道府県のための養介護施設従事者等による高齢者虐待対応の手引き』の普及・啓発の方法の検討及び研修プログラムの開発、研修実施
- ・構成：6 名（行政関係者、学識者、弁護士、社会福祉士）
- ・回数：6 回

(3) 日本弁護士連合会との合同検討

策定の過程で、法的側面からの検討を強化するため、日本弁護士連合会高齢者・障害者の権利に関する委員会からの委員派遣を得て、研究委員会を実施した。

- ・本委員会：3 回
- ・参考対応例・帳票策定作業委員会：7 回
- ・手引き・普及啓発作業委員会：6 回

4. 研究のまとめ

これまで、養護者による高齢者虐待対応に関しては、都道府県での体制整備、市町村の対応実績ともに、一定の積み上げがなされ、成果が現れて来ていると言える。それに比べ、養介護施設従事者等による高齢者虐待対応については、市町村による対応件数の少なさから、実践の蓄積が進まず、対応体制も未整備の状態である。

こうした状況をふまえ、最後に、高齢者虐待対応帳票・参考対応例の策定及び都道府県担当者研修プログラムの開発・実施の結果から考察される、今後の都道府県・市町村における養介護施設従事者等による高齢者虐待対応にかかる体制整備のあり方について、以下に記す。

(1) 市町村を対象とした研修の実施

市町村における高齢者虐待対応の体制整備の促進、担当部署職員の専門性の向上を図るためには、都道府県による市町村向け高齢者虐待対応研修を実施することが必要である。そのためには、本事業で実施した研修プログラムを参考に、各都道府県が実態に即した内容に改め、市町村向け研修を実施する方法が考えられる。また、研修運営や講師確保については、本会及び日本弁護士連合会が

各都道府県に設置している虐待対応専門職チーム登録者による協力が可能である。

(2) 養介護施設従事者等による高齢者虐待対応マニュアルの策定

市町村における高齢者虐待対応での実践力の標準化、システム整備を図るためには、都道府県によるマニュアルの策定が必要である。その上で、それをもとに、各市町村が実態にあわせて、独自のマニュアルを策定することが望まれる。なお、策定にあたっては、本会が平成23年度厚生労働省老人保健健康増進等事業において策定した『市町村・都道府県のための養介護施設従事者等による高齢者虐待対応の手引き』、本事業で策定した養介護施設従事者等による高齢者虐待対応帳票等が活用可能である。

(3) 専門職団体との連携

市町村の虐待対応の実践力向上を図るためには、都道府県が市町村へ専門的助言等を行うことが重要である。そのために、都道府県は虐待対応に取り組む専門職団体と連携を図ることが必要である。

本会と日本弁護士連合会は、各都道府県に虐待対応専門職チームを設置しており、養護者による高齢者虐待では、市町村への助言等の実績を重ねて来ている。養介護施設従事者等による高齢者虐待対応に関しても、活動の拡充を進めていく方針であり、今後、都道府県との連携により、市町村をサポートする機能として位置付けることが可能である。

(4) 実践力向上のためのツールの活用

実際の虐待対応では、帳票の活用が必要である。本事業で策定の帳票を使用することにより、情報を共有し、標準化された組織的な虐待対応が行えるようになるとともに、判断及び決定のプロセスを記録に残すことで、対応の根拠を明確にすることも可能になると考えられる。また、事前に虐待対応全体の流れ、各段階の対応のポイントを理解した上で実践に臨むには、参考対応例の活用が有効である。実際の対応中においては、帳票類活用フロー図と並行して活用することで、現在、虐待対応のどの段階であるかがわかり、該当する段階におけるポイントを参照しながら、対応を進めていくことができると思われる。

なお、本帳票及び参考対応例は、本会 HP にもデータで掲載する。積極的に活用されたい。

第2部 養介護施設従事者等による高齢者虐待対応帳票の開発

1. 帳票の構成と活用イメージ

(1) 通報・届出受付

○通報・届出受付票（本報告書での該当ページ数。以下同じ。21-22p）

「通報・届出受付票」は、受け付けた通報や届出の他、相談や苦情といったかたちで寄せられることもある通報等の内容を正確に聞き取り、記録に残すために活用する。その上で、高齢者虐待対応担当部署内で情報を共有し、「今後の対応」を検討する。

(2) 事実確認を行うための協議

①情報共有・協議票（23p）

「情報共有・協議票」は、庁内関係部署及び関係機関から、通報等の内容及び当該施設・事業所に関する既存情報の収集を検討、依頼するために活用する。

②事実確認準備票（24-25p）

「事実確認準備票」は、事実確認調査の実施根拠、調査日時、参加メンバーや役割分担、都道府県等との連携を含めた、事実確認の実施体制を検討するために活用する。

(3) 事実確認

面接調査は、高齢者、管理者、主任・リーダー、職員と、各対象別に該当する帳票を活用して実施する。また、それぞれの帳票を活用して、各種書類等の確認や養介護施設・事業所の状況把握・点検も行う。事実確認調査全体を通じて、「通報等の内容にかかる事実の確認」と「虐待が発生した背景要因がどこにあるのか、施設・事業所が抱えている問題の有無やその内容の確認」を行う。

①面接調査票

- ア. 高齢者本人用（27-29p）
- イ. その他的高齢者用（30p）
- ウ. 管理者用（31-33p）
- エ. 主任・リーダー用（34-35p）
- オ. 一般職員用（36-37p）
- カ. 虐待を行った疑いのある職員用（38-39p）

②各種書類等の確認（各種書類等確認票）（40p）

③養介護施設・事業所の状況把握・点検（養介護施設・事業所の状況把握・点検票）（41p）

④事実確認調査結果報告書（42-45p）

「事実確認結果調査報告書」は、調査時の説明内容や確認した事実、調査終了後に施設・事業所に行った指示・指導内容等、①～③で行った調査結果を整理・集約するために活用する。

⑤アセスメント要約票（46-48p）

「アセスメント要約票」は、事実確認調査で明らかになった結果をもとに、「虐待発生要因となっている個別課題の整理」、「個別課題の関係性を整理したうえで虐待発生要因を明確化」し、そのうち虐待対応として行うべき対応課題の抽出を行うために活用する。特に施設・事業所における体制、管理、運営上の課題をどのように改善に結びつけるかという観点から、虐待の全体状況を整理する。

（４）虐待の有無・緊急性の有無の判断会議

○養介護施設従事者等による高齢者虐待対応ケース会議記録・計画書（１）（２）～判断会議用（49-50p）

「養介護施設従事者等による高齢者虐待対応ケース会議記録・計画書（１）（２）～判断会議用」は、虐待の有無や緊急性の有無の判断、総合的な対応方針の決定、対象別の虐待対応計画を作成するために活用する。

判断会議で作成する虐待対応計画は、「高齢者の安全確保」、「虐待を行った職員の勤務状況の変更要請の検討」、「(総合的な対応方針で、施設・事業所に対改善指導等を実施すると決定した場合)指導項目等の内容の検討」という3つの目的のために、行政職員が行うべき対応とその手段、役割分担、期限を記載する進行管理表の性格をもっている。

（５）虐待対応ケース会議

○養介護施設従事者等による高齢者虐待対応ケース会議記録・計画書（１）（２）（51-52p）

「養介護施設従事者等による高齢者虐待対応ケース会議記録・計画書（１）（２）」は、虐待対応計画の評価にもとづいて、再度の虐待対応計画を立案する際に活用する。

虐待対応計画は、行政職員が行うべき対応とその手段、役割分担、期限を記載する進行管理表の性格をもっています。

虐待対応ケース会議で作成する虐待対応計画は、「施設・事業所の改善に向けた取組状況の確認（モニタリング実施計画）」という目的を達成するために作成する。

（６）評価会議

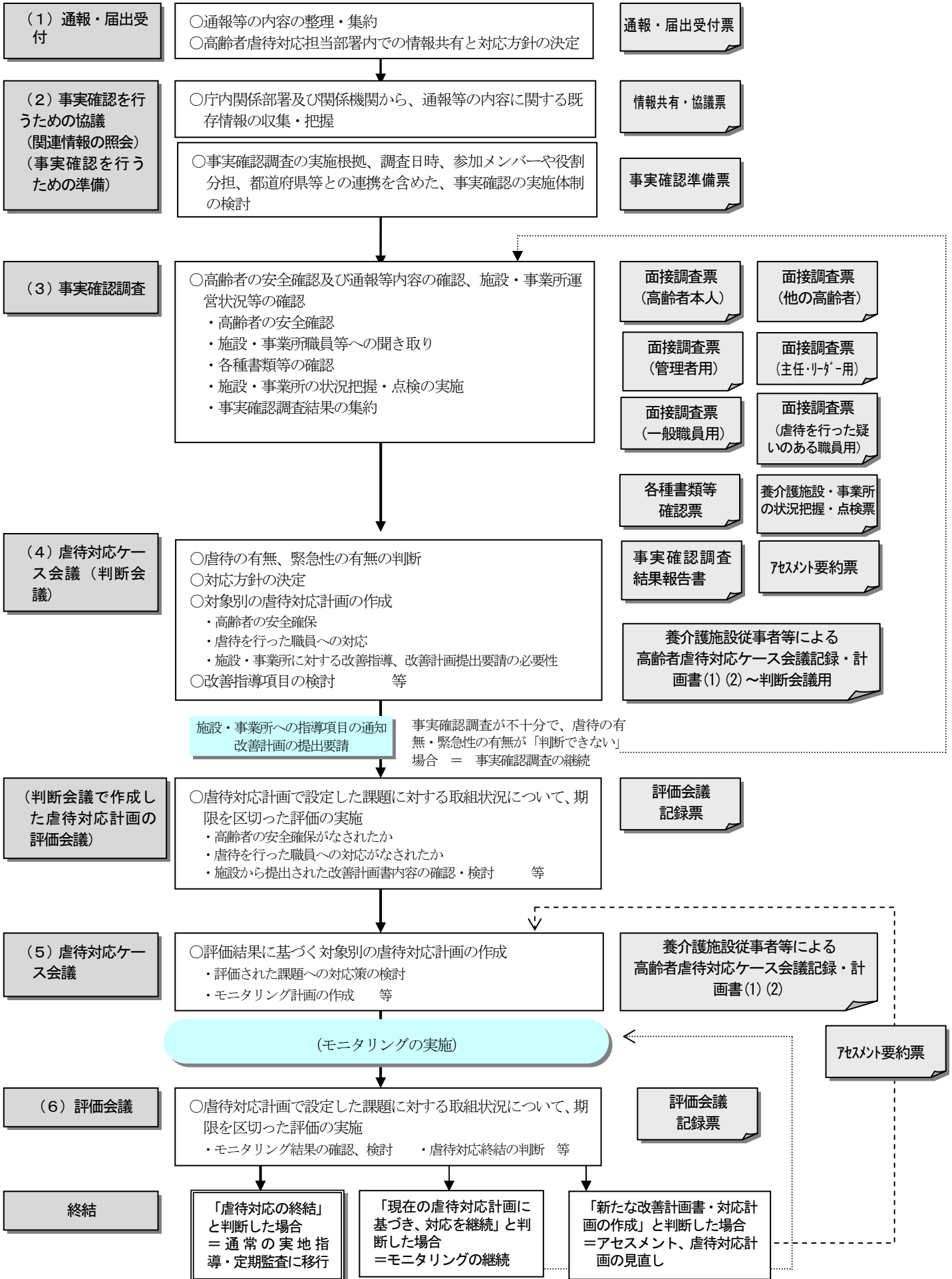
○養介護施設従事者等による高齢者虐待対応評価会議記録票（53p）

「養介護施設従事者等による高齢者虐待対応評価会議記録票」は、「判断会議」及び「虐待対応ケース会議」で作成した虐待対応計画の設定課題に対する取り組み実施状況を評価するために活用する。

段階別 帳票類活用フロー図

【対応段階】

【使用する帳票の種類】



2. 各段階で活用する帳票の解説とポイント

(1) 通報・届出受付

○通報・届出受付票

<帳票活用上の留意点>

・通報・届出の受付時点では、その後、必要に応じて正確な情報の収集・確認を行うことを前提に、通報者が提供した情報の範囲で記入する。

・事故報告書を受けたり、苦情を受けた日時、部署、対応者を、「受付方法」と「関係性」の「その他」欄に記載する。

・通報者に関する守秘義務規定によって、通報者が特定されることはないことを伝えたかどうかをチェックする。

・高齢者の「居所」が「自宅」の場合、「住所」「電話」を記入する（高齢者が「居所」に記入した施設や有料老人ホームにいる場合、「住所」「電話」の記載は不要）。

・高齢者の「状態」の内容によっては、より早急な対応を行う可能性が生じるため、必ず確認する。

通報・届出受付票										
受付日	平成 年 月 日 () 午前/午後 時 分～ 時 分			部署				対応者		
受付方法	<input type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> 来所 <input type="checkbox"/> 郵便 <input type="checkbox"/> 電子メール <input type="checkbox"/> その他 ()				関係性	<input type="checkbox"/> 本人 <input type="checkbox"/> 家族親族等 (続柄:) <input type="checkbox"/> 当該施設・事業所従事者 (<input type="checkbox"/> 現職 <input type="checkbox"/> 元職員) ※公益通報の説明 <input type="checkbox"/> 未 <input type="checkbox"/> 済 <input type="checkbox"/> その他 ()				
通報者	氏名	<input type="checkbox"/> 匿名		<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女 歳位		住所				
	電話			携帯電話						
	E-mail			連絡の可否	<input type="checkbox"/> 可能 <input type="checkbox"/> 拒否	<input type="checkbox"/> その他 ()				
通報内容の把握状況	<input type="checkbox"/> 通報者のみが知っている <input type="checkbox"/> 他にも知っている人がいる ()									
要望等										
【当該施設・事業所の状況】										
施設・事業所名					事業種別					
法人名					法人種別					
所在地					電話					
備考										
【本人の状況】										
氏名	<input type="checkbox"/> 未確認			生年月日	<input type="checkbox"/> 明治 <input type="checkbox"/> 大正 <input type="checkbox"/> 昭和 年 月 日 歳 <input type="checkbox"/> 不明					
性別	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女	利用開始日	年 月 日		保険者	<input type="checkbox"/> 当該市町村 <input type="checkbox"/> 他市町村 ()				
居所	<input type="checkbox"/> 自宅 <input type="checkbox"/> 通報先施設 () <input type="checkbox"/> 病院 () <input type="checkbox"/> その他 () ※通報先施設・入院先の階・部屋番号: 階 号室									
住所					<input type="checkbox"/> 不明	住民票登録住所	<input type="checkbox"/> 同左 <input type="checkbox"/> 異			
電話	<input type="checkbox"/> 自宅 <input type="checkbox"/> 不明 <input type="checkbox"/> 携帯		その他連絡先 (続柄:) <input type="checkbox"/> 不明							
介護認定	<input type="checkbox"/> 要支援 () <input type="checkbox"/> 要介護 () <input type="checkbox"/> 申請中 (月 日) <input type="checkbox"/> その他 () <input type="checkbox"/> 不明									
認知症	<input type="checkbox"/> なし <input type="checkbox"/> あり (程度: / 会話の可否: <input type="checkbox"/> 可能 <input type="checkbox"/> 困難) <input type="checkbox"/> 不明									
疾患	<input type="checkbox"/> 一般 () <input type="checkbox"/> 精神疾患 () <input type="checkbox"/> 難病 ()									
身体状況	<input type="checkbox"/> 不明			障害手帳	<input type="checkbox"/> 有 (等級: 種別:) <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 不明					
経済状況	<input type="checkbox"/> 不明			生活保護受給	<input type="checkbox"/> なし <input type="checkbox"/> あり <input type="checkbox"/> 不明					
利用サービス	<input type="checkbox"/> 不明			介護支援専門員	<input type="checkbox"/> 不明					
状態	<input type="checkbox"/> 助けを求めている <input type="checkbox"/> 訴えがない (無反応) <input type="checkbox"/> その他 () <input type="checkbox"/> 不明									
【家族等の状況】										
家族	氏名	<input type="checkbox"/> 不明			【家族構成】					
	性別	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女	続柄							
	住所	〒			<input type="checkbox"/> 通報者に同じ <input type="checkbox"/> 不明					
	連絡先				<input type="checkbox"/> 通報者に同じ <input type="checkbox"/> 不明					
	通報内容	<input type="checkbox"/> 知っている (<input type="checkbox"/> 通報者である) <input type="checkbox"/> 知らない <input type="checkbox"/> 不明								
後見人	<input type="checkbox"/> なし <input type="checkbox"/> 補助 <input type="checkbox"/> 保佐 <input type="checkbox"/> 後見 <input type="checkbox"/> 任意後見 <input type="checkbox"/> 申立て中 (<input type="checkbox"/> 補助 <input type="checkbox"/> 保佐 <input type="checkbox"/> 後見) <input type="checkbox"/> 不明									
	氏名	(法人名: 担当者名)			<input type="checkbox"/> 不明					
	連絡先	<input type="checkbox"/> 不明								
	通報内容	<input type="checkbox"/> 知っている (<input type="checkbox"/> 通報者である) <input type="checkbox"/> 知らない <input type="checkbox"/> 不明								
備考										

社団法人日本社会福祉士会作成 (出典: 東京都健康長寿医療センター研究所 (東京都老人総合研究所) 作成帳票類等)

【主訴・通報の概要、虐待（疑い）の状況】			
相談内容			
発生日時	平成 年 月 日 () 午前/午後 時 分頃	発生場所	
虐待を行った疑いのある職員名又は特徴	<input type="checkbox"/> 複数 <input type="checkbox"/> 不明	職種	<input type="checkbox"/> 不明
虐待の可能性（具体的行為）	<input type="checkbox"/> 平手打ちをする。つねる。殴る。蹴る。 <input type="checkbox"/> 緊急やむを得ない場合以外の身体拘束・抑制をする <input type="checkbox"/> 汚れのひどい服を着せたままにする、おむつが汚れている状態のままにするなど、日常的に不衛生な状態を放置する <input type="checkbox"/> ナースコール等を使用させない、手の届かない所に置く、職員が対応しないなど、高齢者の対応を放置又は無視する <input type="checkbox"/> 必要な用具の使用を限定し、高齢者の要望や行動を制限 <input type="checkbox"/> 怒鳴る、ののしる、「追い出すぞ」など威嚇的な発言や態度、「死ね」「臭い」「汚い」など侮辱的な発言や態度 <input type="checkbox"/> 排せつや着替えの介助がしやすいという目的で、下（上）半身を裸にしたり、下着のまま放置する <input type="checkbox"/> 人前で排せつをさせたり、おむつ交換をしたり、その場面を見せないための配慮をしない <input type="checkbox"/> 本人の合意なしに財産や金銭を使用し、本人の希望する金銭の使用を理由なく制限する <input type="checkbox"/> 事業所に金銭を寄付・贈与するよう強要する <input type="checkbox"/> その他		
情報源	<input type="checkbox"/> 実際に見た・聞いた <input type="checkbox"/> 本人から聞いた <input type="checkbox"/> 記録を見た <input type="checkbox"/> その他 ()		
特記事項			
●【虐待の可能性（通報段階）】			
虐待の可能性（通報段階）	<input type="checkbox"/> 身体的虐待の疑い <input type="checkbox"/> 放棄・放任の疑い <input type="checkbox"/> 心理的虐待の疑い <input type="checkbox"/> 性的虐待の疑い <input type="checkbox"/> 経済的虐待の疑い <input type="checkbox"/> 虐待とは言い切れないが不適切な状況 ()		
●【今後の対応】			
<input type="checkbox"/> 養介護施設従事者等による高齢者虐待の疑いとして対応 <input type="checkbox"/> 高齢者虐待通報受付対応所管課長への報告 (月 日 () 午前/午後 時 分) <input type="checkbox"/> 関係部署への報告 (月 日 () 午前/午後 時 分/担当者: ()) <input type="checkbox"/> 事実確認に向けた検討会議の開催予定 (月 日 () 午前/午後 時 分~/場所: ()) <input type="checkbox"/> 都道府県への連絡 (月 日 () 午前/午後 時 分/担当者: ()) <input type="checkbox"/> 養護者による高齢者虐待の疑いとして対応 (担当課: () 引継日時 (月 日 () 午前/午後 時 分)) <input type="checkbox"/> その他 ()			
社団法人日本社会福祉士会作成（出典：東京都健康長寿医療センター研究所（東京都老人総合研究所）作成帳票類等）			

・「相談内容」には、通報者からの相談内容を記載する。
 ・相談内容から「虐待の可能性」が疑われる行為の例を探す。例にない場合、「その他」欄に具体的内容を記載する。

・通報者はその情報をどこから入手したのかを記載する。事故報告書の提出や苦情、通報者が証拠資料を持参した場合は「その他」欄に記入する。

・「虐待の可能性（通報段階）」と「今後の対応」の内容は、高齢者虐待対応担当部署内で協議・検討を行う（通報・届出を受け付けた職員個人で判断することは避ける）。

・最初に、養介護施設従事者等による高齢者虐待対応／養護者による高齢者虐待対応を行うかを検討する。
 ・養介護施設従事者等による高齢者虐待対応を行うと判断した場合、必要な対応を行った日時、担当者、会議開催予定場所を記入する。

(2) 事実確認を行うための協議

①情報共有・協議票

<帳票活用上の留意点>

・通報等の受付時点であいまいなままの情報を補い、その後の事実確認準備に向けた会議で検討を行うために、関係する関係部署、機関から必要な情報を収集する。

・いつ、誰が、どの部署や機関にどのような情報の提供を依頼したかを該当箇所に記入する。

・介護保険担当部署、指導監査担当部署以外の部署や関係者・関係機関（他の保険者や介護支援専門員等）に情報提供を依頼する場合、この欄に記入する。

情報共有・協議票			
協議日時：平成 年 月 日 () 午前/午後 時 分			
協議参加者：_____		決定者：_____ 印	
【基本情報】			
高齢者本人	氏名： <input type="checkbox"/> 特定できず	性別：男・女・不明	年齢：____歳・不明
施設・事業所	名称：	種別： <input type="checkbox"/> 指定介護保険施設・事業所 <input type="checkbox"/> その他 <input type="checkbox"/> 指定障害福祉施設・事業所	
【情報収集依頼項目】			
1. 介護保険担当部署、指導監査担当部署への依頼事項			
高齢者本人の情報	本人の状況	<input type="checkbox"/> 年齢 <input type="checkbox"/> 性別 <input type="checkbox"/> 要介護度 <input type="checkbox"/> 保険者 <input type="checkbox"/> 認定調査票 <input type="checkbox"/> 主治医意見書 <input type="checkbox"/> 障害者・認知症日常生活自立度 <input type="checkbox"/> 成年後見人等の有無	依頼日時 (月 日 () 午前/午後 時 分) 依頼先 () 依頼者 ()
	サービス利用状況	<input type="checkbox"/> 担当介護支援専門員 <input type="checkbox"/> ケアプランの内容 <input type="checkbox"/> 当該施設・事業所サービスの利用開始時期	依頼日時 (月 日 () 午前/午後 時 分) 依頼先 () 依頼者 ()
	その他	<input type="checkbox"/>	依頼日時 (月 日 () 午前/午後 時 分) 依頼先 () 依頼者 ()
当該施設・事業所に関する情報	高齢者虐待	<input type="checkbox"/> (過去) 虐待が疑われる通報等の有無 <input type="checkbox"/> (過去) 虐待の有無と対応状況	依頼日時 (月 日 () 午前/午後 時 分) 依頼者 ()
	監査の状況	<input type="checkbox"/> 監査結果 <input type="checkbox"/> 監査日 <input type="checkbox"/> 改善状況	依頼日時 (月 日 () 午前/午後 時 分) 依頼者 ()
	指導の状況	<input type="checkbox"/> 実地指導結果 <input type="checkbox"/> 実施指導日 <input type="checkbox"/> 改善状況	依頼日時 (月 日 () 午前/午後 時 分) 依頼者 ()
	苦情の状況	<input type="checkbox"/> 苦情の内容 <input type="checkbox"/> 日時 <input type="checkbox"/> 改善状況	依頼日時 (月 日 () 午前/午後 時 分) 依頼者 ()
	事故報告	<input type="checkbox"/> 事故報告内容 <input type="checkbox"/> 報告日時 <input type="checkbox"/> 改善状況	依頼日時 (月 日 () 午前/午後 時 分) 依頼者 ()
	その他	<input type="checkbox"/>	依頼日時 (月 日 () 午前/午後 時 分) 依頼者 ()
2. その他の関連部署等への依頼事項			
住民票等	<input type="checkbox"/> 住民票	依頼日時 (月 日 () 午前/午後 時 分) 依頼先 () 依頼者 ()	
生活保護	<input type="checkbox"/> 生活保護受給状況	依頼日時 (月 日 () 午前/午後 時 分) 依頼先 () 依頼者 ()	
障害福祉	<input type="checkbox"/> 障害者手帳有無 <input type="checkbox"/> 障害福祉サービス利用状況	依頼日時 (月 日 () 午前/午後 時 分) 依頼先 () 依頼者 ()	
医療	<input type="checkbox"/> 後期高齢者医療制度 <input type="checkbox"/> 国民健康保険	依頼日時 (月 日 () 午前/午後 時 分) 依頼先 () 依頼者 ()	
その他	<input type="checkbox"/>	依頼日時 (月 日 () 午前/午後 時 分) 依頼先 () 依頼者 ()	
3. 都道府県等関係機関への依頼事項			
都道府県による監査の状況	<input type="checkbox"/> 監査結果 <input type="checkbox"/> 監査日 <input type="checkbox"/> 改善状況	依頼日時 (月 日 () 午前/午後 時 分) 依頼先 () 依頼者 ()	
都道府県による指導の状況	<input type="checkbox"/> 実地指導結果 <input type="checkbox"/> 実施指導日 <input type="checkbox"/> 改善状況	依頼日時 (月 日 () 午前/午後 時 分) 依頼先 () 依頼者 ()	
都道府県への苦情	<input type="checkbox"/> 苦情の内容 <input type="checkbox"/> 日時 <input type="checkbox"/> 改善状況	依頼日時 (月 日 () 午前/午後 時 分) 依頼先 () 依頼者 ()	
国保連合会への苦情	<input type="checkbox"/> 苦情の内容 <input type="checkbox"/> 日時 <input type="checkbox"/> 改善状況	依頼日時 (月 日 () 午前/午後 時 分) 依頼先 () 依頼者 ()	
運営適正化委員会への苦情	<input type="checkbox"/> 苦情の内容 <input type="checkbox"/> 日時 <input type="checkbox"/> 改善状況	依頼日時 (月 日 () 午前/午後 時 分) 依頼先 () 依頼者 ()	
その他	<input type="checkbox"/>	依頼日時 (月 日 () 午前/午後 時 分) 依頼先 () 依頼者 ()	

② 事実確認準備票

＜帳票活用上の留意点＞

- ・ 事実確認の準備の時点で、誰が、誰に（どの記録や施設・事業所内の点検から）、どのようなことを確認するか、何を確認したら虐待が発生した背景要因や施設・事業所が抱える課題を探ることができるかという観点から、役割分担や質問項目を検討する。そのため、各種「面接調査票」や「アセスメント要約票」も手元に置いて検討を行う。
- ・ 聞き取りを行う高齢者や職員が不在だったり、人数が多かったりして事実確認調査が複数日になることも念頭に置いた役割分担等の検討を行う。
- ・ 時間を意識した対応を行うために、事前に判断会議の開催日時を予定する。

事実確認準備票	
【事実確認の方法と参加者】	
協議日時：平成 年 月 日（ ）午前/午後 時 分	
協議参加者： _____ 決定者： _____ 印 _____	
事実確認調査の根拠	<input type="checkbox"/> 監査（介護保険法・老人福祉法 第 条に基づく） <input type="checkbox"/> 実地指導（介護保険法第23条に基づく） <input type="checkbox"/> 高齢者虐待防止法による任意調査 <input type="checkbox"/> 養護者による高齢者虐待として実施
理由： ●	・ 事実確認調査を行う根拠である法条文の選択理由を記入する。
事実確認調査日時	平成 年 月 日（ ）午前/午後 時 分
施設・事業所への事前連絡	<input type="checkbox"/> 有（連絡予定日時：平成 年 月 日（ ）午前/午後 時 分） <input type="checkbox"/> 無 連絡者：役職 _____ 氏名 連絡相手： _____
事実確認調査の参加者	養介護施設従事者等による高齢者虐待担当部署（部署名： _____） 参加者：役職 _____ 氏名 , 役職 _____ 氏名 役職 _____ 氏名 , 役職 _____ 氏名
	養介護施設等指導監査担当部署（部署名： _____） 参加者：役職 _____ 氏名 , 役職 _____ 氏名 役職 _____ 氏名 , 役職 _____ 氏名
	関係部署（部署名： _____） 参加者：役職 _____ 氏名 , 役職 _____ 氏名
	関係部署（部署名： _____） 参加者：役職 _____ 氏名 , 役職 _____ 氏名
	事実確認調査の現場責任者：部署名 _____ 役職 _____ 氏名 <input type="checkbox"/> 保健師等の医療専門職の参加 <input type="checkbox"/> 社会福祉士等の福祉専門職の参加
【事前確認・調整事項】	
都道府県との連携	<input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 事実確認調査実施の連絡 <input type="checkbox"/> 調査への同行依頼 <input type="checkbox"/> その他（ _____ ） [連携が必要な理由] <input type="checkbox"/> 市町村が行う事実確認等に、施設・事業者が応じない可能性が高い場合 <input type="checkbox"/> 重篤な事態が想定され、早急に老人福祉法・介護保険法による指導検査等が必要と考えられる場合 <input type="checkbox"/> 指導等を繰返している施設・事業所で、都道府県として早期介入が必要と考えられる場合 <input type="checkbox"/> その他（ _____ ）
警察との連携の必要性	<input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 通報内容に犯罪性が認められる場合 <input type="checkbox"/> 事実確認の妨害がある場合 <input type="checkbox"/> 市町村職員への脅し・恫喝等危害を加えられる場合 <input type="checkbox"/> その他（ _____ ）
高齢者の入院保護が必要な場合の調整	<input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有
家族・後見人等への連絡説明	<input type="checkbox"/> しない <input type="checkbox"/> する（平成 年 月 日（ ）午前/午後 時 説明者： _____）
【使用機材】	
<input type="checkbox"/> カメラ（ _____ 台）（ <input type="checkbox"/> フィルム・メモリーカード/ <input type="checkbox"/> 予備電池） <input type="checkbox"/> ビデオカメラ（ _____ 台）（ <input type="checkbox"/> テープ（ _____ 本）/ <input type="checkbox"/> 予備電池/充電の確認） <input type="checkbox"/> ICレコーダー・録音テープ（ _____ 台）（ <input type="checkbox"/> 予備電池/ <input type="checkbox"/> 予備テープ） <input type="checkbox"/> 関係法令集 <input type="checkbox"/> その他（ _____ ）	

・面接は、基本的に高齢者や職員1名ずつ行う。事実確認調査実施前に、その環境が確保されるよう、施設・事業所側に部屋の用意を依頼する。

【事実確認調査実施体制】					
	時間	役割	担当者氏名	実施場所	使用書式等
調査前	午前/午後 時 分～ 時 分	調査理由・根拠法の説明 協力依頼（調査手順の説明等）	担当： 担当：		<input type="checkbox"/> 身分証明書 <input type="checkbox"/> 介護保険検査証 <input type="checkbox"/> 通知文書
	午前/午後 時 分～ 時 分	【虐待を受けた疑いのある高齢者面接】 対象者__名 (氏名：) (氏名：)	担当： 担当：		<input type="checkbox"/> 面接調査票（高齢者本人用） <input type="checkbox"/> 血圧計等バイタル測定セット <input type="checkbox"/> 長谷川式スケール
調査中	午前/午後 時 分～ 時 分	【その他高齢者面接】 対象者__名 (氏名：) (氏名：)	担当： 担当：		<input type="checkbox"/> 面接調査票（その他の高齢者用） <input type="checkbox"/> 血圧計等バイタル測定セット <input type="checkbox"/> 長谷川式スケール
	午前/午後 時 分～ 時 分	【管理者面接】 対象者__名 (職名・氏名：) (職名・氏名：)	担当： 担当：		<input type="checkbox"/> 面接調査票（管理者用）
	午前/午後 時 分～ 時 分	【主任・リーダー面接】 対象者__名 (職名・氏名：) (職名・氏名：)	担当： 担当：		<input type="checkbox"/> 面接調査票（主任・リーダー用）
	午前/午後 時 分～ 時 分	【一般職員面接】 対象者__名 (職名・氏名：) (職名・氏名：) (職名・氏名：)	担当： 担当：		<input type="checkbox"/> 面接調査票（一般職員用）
	午前/午後 時 分～ 時 分	【虐待を行った疑いのある職員への面接】 対象者__名 (職名・氏名：) (職名・氏名：)	担当： 担当：		<input type="checkbox"/> 面接調査票（虐待を行った疑いのある職員用）
	午前/午後 時 分～ 時 分	【その他関係者への面接】 対象者__名 (職名・氏名：) (職名・氏名：)	担当： 担当：		
	午前/午後 時 分～ 時 分	各種書類等確認	担当： 担当：		<input type="checkbox"/> 各種書類等確認票
	午前/午後 時 分～ 時 分	施設・事業所内の状況把握・点検	担当： 担当：		<input type="checkbox"/> 養介護施設・事業所の状況把握・点検票
	午前/午後 時 分～ 時 分	全体の統括・調整	担当：		
	調査後	午前/午後 時 分～ 時 分	調査結果の確認と課長への報告 施設・事業所に対する、当日の指示・指導内容の検討	担当：	
	午前/午後 時 分～ 時 分	管理者への結果報告 指示・指導内容の伝達 今後の予定等の説明	担当：		
事実確認中に予測されるリスクと対処方法 <input type="checkbox"/> 事実確認調査を拒否された場合 : <input type="checkbox"/> 施設長など管理者が不在の場合 : <input type="checkbox"/> 高齢者本人が入院等で不在の場合 : <input type="checkbox"/> その他 () :					
【判断会議】 開催予定日時：平成 年 月 日 () 午前/午後 時 分～ 開催場所： _____ 会議参加者： _____					
<small>社団法人日本社会福祉士会作成（出典：東京都健康長寿医療センター研究所（東京都老人総合研究所）、神奈川県作成帳票類等）</small>					

・事実確認調査終了後、①当日、施設・事業所への指示・指導することの有無とその内容、②庁内に持ち帰って検討することの有無とその内容を整理する。特に①の検討は、事実確認調査終了後、直ちに行う。

(3) 事実確認

①面接調査票

<帳票活用上の留意点>

- ・事実確認調査で確認する内容は、通報等を受けた虐待が疑われる情報の確認だけでなく、高齢者や職員を始めとする対象者からの聞き取り、施設・事業所を訪問して確認された事実すべてであることを認識し、各種面接調査票を活用する。
- ・特に、高齢者や職員を始めとする対象者からの聞き取りでは、質問への回答だけでなく、対象者の発言内容や行動、態度、様子などにも注意を払い、そのことも記録する。
- ・高齢者や職員を始めとする対象者からの聞き取り調査票には質問項目を例示しているが、通報等の内容や施設・事業所の過去の取り組み等を勘案し、事例に応じた聞き取り項目を追加して使用する。

ア. 高齢者本人用

面接調査票（高齢者本人用）						
面接者：_____，記録者_____ 確認日時：平成 ____年 ____月 ____日（ ）午前/午後 ____時 ____分～ ____時 ____分						
高齢者本人氏名		性別	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女	生年月日	年 ____月 ____日生	年齢 歳
面接場所	<input type="checkbox"/> 居宅 <input type="checkbox"/> 施設・事業所内（ _____ ） <input type="checkbox"/> 来所 <input type="checkbox"/> その他（ _____ ）					
面接時の同席者	<input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有（氏名、職種・職位： _____ ）					
発言内容や状態・行動・態度など（見聞きしたことをそのまま記入）						
【高齢者本人】※高齢者本人と面接した際の発言内容、状態・行動・態度や面接者が気づいたこと等を記載						
【高齢者本人に関する情報】						
○施設・事業所職員からの情報						
<div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 10px; display: inline-block;"> <ul style="list-style-type: none"> ・ 高齢者本人への面接とは別に、施設・事業所の職員や家族等、それぞれの立場から高齢者に関する情報を聞き取った場合、記入する。また、高齢者本人に面接するにあたり、事前に施設・事業所の職員や家族等から高齢者本人の特性や接触するうえで聞いた注意点等を聞き取った場合も記入する。 ・ いつ、誰から聞いた情報なのかがわかるよう、「日時、氏名」を残しておく。 </div>						
○第三者（ _____ ）からの情報						
社団法人日本社会福祉士会作成（出典：東京都健康長寿医療センター研究所（東京都老人総合研究所）、神奈川県、大阪府作成帳票類等）						

・太字項目の各項目が確認された場合は、緊急性の有無について適切な判断を行う必要がある。

・「()が」には確認者を、「()から」には、確認方法を番号で記入する。
 ・「目視」とは、行政職員が直接視察や面接を通じた確認方法。

・通報等で聞いた内容・該当する項目に○をつける。

・行政職員が確認した項目の日付を記入する。

面接調査票（高齢者本人用）－チェックシート

【対象者の状況】

- ※1 「通」：通報があった内容に○をつける。「確認日」：事実確認調査で確認した日付を記入。
- ※2 太字項目の各項目が確認された場合は、緊急性の有無について適切な判断が必要。

通	確認日	確認項目	サイン；当てはまるものがあれば○で囲み、他に気になる点があれば()に簡単に記入	確認方法（個別に○印またはチェック）確認者（カッパ内に「誰」から）を記入）1.写真 2.目視 3.記録 4.聞き取り、5.その他
		外傷等	頭部外傷（血腫、骨折等の疑い）、腹部外傷、重度の褥そう、その他（ ） 部位： 大きさ：	1、2、3、4、5 ()が()から確認した
		全身状態・意識レベル	全身衰弱、意識混濁、その他（ ）	1、2、3、4、5 ()が()から確認した
		脱水症状	重い脱水症状、脱水症状の繰り返し、軽い脱水症状、その他（ ）	1、2、3、4、5 ()が()から確認した
		栄養状態等	栄養失調、低栄養・低血糖の疑い、その他（ ）	1、2、3、4、5 ()が()から確認した
		あざや傷	身体に複数のあざ、頻繁なあざ、やけど、刺し傷、打撲痕・腫脹、その他（ ） 部位： 大きさ： 色：	1、2、3、4、5 ()が()から確認した
		体重の増減	急な体重の減少、やせすぎ、その他（ ）	1、2、3、4、5 ()が()から確認した
		出血や傷の有無	生殖器等の傷、出血、かゆみの訴え、その他（ ）	1、2、3、4、5 ()が()から確認した
		身体拘束	ベッド4点柵、ミトン・つなぎ服、車いす腰ベルト・拘束装着、居室内への隔離 向精神薬の過剰服薬、その他（ ）	1、2、3、4、5 ()が()から確認した
		その他		1、2、3、4、5 ()が()から確認した
		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、おむつ交換が適切にされていない、その他（ ）	1、2、3、4、5 ()が()から確認した
		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、その他（ ）	1、2、3、4、5 ()が()から確認した
		適切な食事	本人に適した食事が提供されていない、空腹を訴える、拒食や過食が見られる、その他（ ）	1、2、3、4、5 ()が()から確認した
		適切な睡眠	不眠の訴え、不規則な睡眠、その他（ ）	1、2、3、4、5 ()が()から確認した
		行為の制限	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、 ナースコールが使用できない、ナースコールの対応をしない、 他の利用者からの暴力を放置、長時間部屋に入れられている、抑制されている、 その他（ ）	1、2、3、4、5 ()が()から確認した
		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、冷暖房の欠如、その他（ ）	1、2、3、4、5 ()が()から確認した
		その他		1、2、3、4、5 ()が()から確認した
		恐怖や不安の訴え	「怖い」「怒られる」「殴られる」「追い出される」などの発言、 大切なものを「壊される」「捨てられる」などの発言、その他（ ）	1、2、3、4、5 ()が()から確認した
		保護の訴え	「殺される」「〇〇が怖い」「何も食べていない」「施設にいたくない」「事業所に 行きたくない」「帰りたい」などの発言、その他（ ）	1、2、3、4、5 ()が()から確認した
		強い自殺念慮	「死にたい」などの発言、自分を否定的に話す、その他（ ）	1、2、3、4、5 ()が()から確認した
		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、その他（ ）	1、2、3、4、5 ()が()から確認した
		金銭の訴え	「お金をとられた」「預貯金がなくなった」「金銭を寄付・贈与させられた」 「金銭を渡してもらえない」などの発言、その他（ ）	1、2、3、4、5 ()が()から確認した
		性的事柄の訴え	「生殖器の写真が撮られた」などの発言、異性介助へ訴え、その他（ ）	1、2、3、4、5 ()が()から確認した
		話のためらい	関係者に話すことをためらう、話す内容が変化、その他（ ）	1、2、3、4、5 ()が()から確認した
		その他		1、2、3、4、5 ()が()から確認した
		おびえ、不安	おびえた表情、急に不安がる、怖がる、人目を避けたがる、その他（ ）	1、2、3、4、5 ()が()から確認した
		無気力さ	無気力な表情、問いかけに無反応、その他（ ）	1、2、3、4、5 ()が()から確認した
		態度の変化	職員がいる場面いない場面で態度が異なる、なぜやりの態度、急な態度の変化、 その他（ ）	1、2、3、4、5 ()が()から確認した
		適切な医療の受診	施設・事業所が受診を拒否、受診を勧めても行った気遣いが無い、その他（ ）	1、2、3、4、5 ()が()から確認した
		適切な服薬の管理	本人が処方されていない薬を服用、処方された薬を適切に服薬できていない、 その他（ ）	1、2、3、4、5 ()が()から確認した
		入退院の状況	入退院の繰り返し、救急搬送の繰り返し、その他（ ）	1、2、3、4、5 ()が()から確認した
		支援のためらい・拒否	介護を受けたがらない、拒否的な言動や行動、その他（ ）	1、2、3、4、5 ()が()から確認した
		その他		1、2、3、4、5 ()が()から確認した

※高齢者本人用の面接調査票の質問項目は、施設入所者への聞き取りを基本として作成しているため、在宅サービス利用者には該当しない質問項目もある。

面接調査票（高齢者本人用）－聞き取りシート			
面接日：平成 年 月 日（ ）午前/午後 時 分～ 時 分			
		面接者： _____	記録者： _____
1 聞き取り調査対象高齢者			
氏名		生年月日	□明□大□昭 年 月 日
年齢	歳	性別	□男性 □女性
介護認定	□要介護（ ） □要支援（ ） □その他（ ）		
認知症	□無 □有（日常生活自立度 ）		
居所		面接場所	
同席者	□無 □有→ □職員 □家族等 □その他（ ） 同席者氏名（ ）		
2 聞き取り内容（ゆっくり、端的に問いかけ、回答を待ってください。回答がない場合、反応があれば様子などを記載してください。）			
			回答や様子等の記入欄
1 施設・事業所のサービス	サービスを利用して気持ちよく過ごせていますか	はい・いいえ・反応無	
	ご飯はおいしいですか	はい・いいえ・反応無	
	お風呂は気持ち良く入っていますか	はい・いいえ・反応無	
	時々、外出はされていますか	はい・いいえ・反応無	
	夜はよく眠れていますか	はい・いいえ・反応無	
	寒い（暑い）ことはありますか	はい・いいえ・反応無	
2 虐待（怖いこと等）	職員はやさしいですか	はい・いいえ・反応無	
	職員は呼ぶとすぐ来てくれますか	はい・いいえ・反応無	
	職員に怒られることはありますか	はい・いいえ・反応無	
	何か怖いこと等がありますか	はい・いいえ・反応無	
	他の人が職員に叩かれているところを見たことがありますか	はい・いいえ・反応無	
	職員に叩かれることはありますか	はい・いいえ・反応無	
	何か嫌なことをされたことはありますか	はい・いいえ・反応無	
（通報等内容の確認）職員から〇〇をされたことはありますか	はい・いいえ・反応無		
3 要望その他	何かして欲しいことはありますか	はい・いいえ・反応無	
※在宅サービス利用者には該当しない質問項目も含まれています。			
社団法人日本社会福祉士会作成（出典：東京都健康長寿医療センター研究所（東京都老人総合研究所）、神奈川県、大阪府作成帳票類等）			

イ. その他の高齢者用

※その他の高齢者用の面接調査票の質問項目は、施設入所者への聞き取りを基本として作成しているため、在宅サービス利用者には該当しない質問項目もある。

面接調査票（その他の高齢者用）－聞き取りシート			
面接日：平成 年 月 日（ ）午前/午後 時 分～ 時 分			
		面接者：	記録者：
1 聞き取り調査対象高齢者			
氏名		生年月日	<input type="checkbox"/> 明 <input type="checkbox"/> 大 <input type="checkbox"/> 昭 年 月 日
年齢	歳	性別	<input type="checkbox"/> 男性 <input type="checkbox"/> 女性
介護認定	<input type="checkbox"/> 要介護（ ） <input type="checkbox"/> 要支援（ ） <input type="checkbox"/> その他（ ）		
認知症	<input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有（日常生活自立度 ）		
居所		面接場所	
同席者	<input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有→ <input type="checkbox"/> 職員 <input type="checkbox"/> 家族等 <input type="checkbox"/> その他（ ） 同席者氏名（ ）		
2 聞き取り内容（ゆっくり、端的に問いかけ、回答を待ってください。回答がない場合、反応があれば様子などを記載してください。）			
			回答や様子等の記入欄
1 施設・事業所のサービス	サービスを利用して気持ちよく過ごせていますか	はい・いいえ・反応無	
	ご飯はおいしいですか	はい・いいえ・反応無	
	お風呂は気持ち良く入っていますか	はい・いいえ・反応無	
	時々、外出はされていますか	はい・いいえ・反応無	
	夜はよく眠れていますか	はい・いいえ・反応無	
	寒い（暑い） ことはありますか	はい・いいえ・反応無	
2 虐待（怖いこと等）	職員はやさしいですか	はい・いいえ・反応無	
	職員は呼ぶとすぐ来てくれますか	はい・いいえ・反応無	
	職員に怒られることはありますか	はい・いいえ・反応無	
	何か怖いこと等はありませんか	はい・いいえ・反応無	
	他の人が職員に叩かれているところを見たことがありますか	はい・いいえ・反応無	
	職員に叩かれることはありますか	はい・いいえ・反応無	
	何か嫌なことをされたことはありますか	はい・いいえ・反応無	
（通報等内容の確認）職員から〇〇をされたことはありますか	はい・いいえ・反応無		
3 要望その他	何かして欲しいことはありますか	はい・いいえ・反応無	

※在宅サービス利用者には該当しない質問項目も含まれています。

社団法人日本社会福祉士会作成（出典：東京都健康長寿医療センター研究所（東京都老人総合研究所）、神奈川県、大阪府作成帳票類等）

ウ. 管理者用

※管理者用の面接調査票は、主任・リーダー用の面接調査票以上に、施設・事業所で起こっている事実の把握状況や運営の困難さ、職場環境等について深く質問する項目を設けており、虐待が発生した背景要因をより多角的に把握する構成となっている。

面接調査票（管理者用）				
面接日時：平成 年 月 日（ ）午前/午後 時 分～ 時 分				
		面接者： _____	記録者： _____	
【調査開始時の確認事項】				
職員氏名				
職種	<input type="checkbox"/> 施設長 <input type="checkbox"/> 管理職（ ）			
資格	<input type="checkbox"/> 介護福祉士 <input type="checkbox"/> ヘルパー（ 級） <input type="checkbox"/> 看護師 <input type="checkbox"/> 社会福祉士 <input type="checkbox"/> 社会福祉主事 <input type="checkbox"/> 介護支援専門員 <input type="checkbox"/> その他（ ） <input type="checkbox"/> 特になし			
経験年数等	経験年数（ ） 勤務年数（ ） 勤務形態（ <input type="checkbox"/> 常勤 <input type="checkbox"/> 非常勤：__日/週 <input type="checkbox"/> パート：__日/週 <input type="checkbox"/> 派遣：__日/週）			
【聞き取り事項（1/3）】				
		はい	いいえ	聞き取り内容
通報等 内容の 確認	①通報のあった〇〇さんの事案（けが等）について心当たりはありますか（報告を受けていますか）			報告を受けた内容
	②〇〇さんの事案（けが等）について、発生した状況や原因を把握していますか			発生状況、原因等
	③〇〇さんやご家族等に対して何らかの対応を行いましたか			対応した内容
	④施設・事業所の職員に対して何らかの対応を行いましたか			対応した内容
	⑤以前にも、〇〇さんに同様のことがありましたか			いつ頃、どのように対応したか（再発防止含）
	⑥〇〇さんへの介護に関して、介護のしづらさや困難なことはありましたか			介護が困難な状況、対処方針
	⑦〇〇さんへの介護に関して、配慮をされていることはありますか			配慮内容、職員間で共有できていたか
虐待が 疑われる 職員等	<small>（虐待を行った疑いのある職員が特定されていない場合）</small> ①職員の中で、介護方法や知識、利用者への接し方等が気になる人、苦情等が寄せられる人はいますか			誰が、どのような点で
	②（いる場合）どのように対応しましたか			指導内容等
	<small>（虐待を行った疑いのある職員が特定されている場合）</small> ③△△さんの日頃の勤務状況やケアに問題を感じることはありますか			どのような点で
	④（問題を感じる場合）どのように対応しましたか			指導内容等
通報等 以外の 虐待等 発生状況	①利用者から怒鳴られたり、叩かれたりすることはありますか、どのように対応しましたか			対応内容
	②職員が、利用者を怒鳴ったり叩いているのを見たり、そのような噂を聞いたことはありますか			いつ、どこで、誰が、誰に、どのように
	③利用者が特定の職員を怖がったりしているという噂を聞いたことはありますか			誰が、誰を、対応内容
	④施設・事業所内で、不適切な発言や行為が行われていたという噂を聞いたことはありますか			聞いた内容、対応内容

【聞き取り事項（2／3）】				
		はい	いいえ	聞き取り内容
虐待防止の取組	①高齢者虐待が発生したり、発見した際の報告手順は決まっていますか			手順、職員への浸透状況
	②施設・事業所で、高齢者虐待防止に関する取組みは行われていますか			取組内容、職員への浸透状況
	③高齢者虐待防止に関するマニュアルやチェックリスト等がありますか（活用していますか）			活用状況
	④高齢者虐待防止法の内容を知っていますか			
高齢者ケア	①利用者の状態変化に応じて、アセスメントやサービス計画の見直しは行われていますか			
	②利用者の介護が困難な場面での対応方針を立て、職員間で共有していますか			
	③サービス担当者会議は定期的開催していますか			開催頻度、参加メンバー等
	④あなたが、介護・看護記録を見て、何らかの指導や指示をすることはありますか			
身体拘束廃止・事故への対応	①身体拘束を行っている利用者はいですか、その時に身体拘束に関する手順を踏まえていますか			行っている手順
	②施設・事業所では、身体拘束廃止に向けた取組みを行っていますか			取組内容
	③利用者に傷やあざ等を見つけた場合、職員による記録や報告はなされていますか			
	④事故等は発生した際には、必ず市町村や都道府県に報告していますか			
	⑤施設・事業所では、事故やヒヤリハットの再発防止に向けてどのような取組みを行っていますか			取組内容
苦情処理	①苦情処理マニュアルは作成されていますか、適切に運用されていますか			
	②第三者委員やオンブズマンを配置していますか			
研修	①施設・事業所ではどのような研修を開催していますか、職員全員が参加できるよう工夫していますか			開催回数、研修内容等
	②研修には管理職も参加していますか			
	③職員を外部研修に参加させていますか、その内容をどのように共有化していますか			参加回数、研修内容等
社団法人日本社会福祉士会作成（出典：東京都健康長寿医療センター研究所（東京都老人総合研究所）、神奈川県、大阪府作成帳票類等）				

【聞き取り事項 (3/3)】				
		はい	いいえ	聞き取り内容
施設・事業所の運営	①定期的に施設・事業所内を見回っていますか			頻度 (1日に 回程度)
	②身体拘束廃止や利用者の権利擁護に関する委員会や会議は定期的に開催していますか			実施状況
	③施設・事業所運営に職員の意見を反映させる機会を設けていますか			実施状況
	④施設・事業所運営に家族会等の意見を反映させる機会を設けていますか			実施状況
	⑤ボランティアや実習生などを積極的に受け入れていますか			実施状況
	⑥サービス評価 (第三者評価、自己評価) を実施していますか			実施状況
職場環境	①職員が仕事で困ったときなどに相談しやすい環境づくりに取り組んでいますか			
	②職場の上司や部下、他職種とのコミュニケーションはうまく取れていますか			
	③職員は、会議等で自由に発言ができていますか			
	④職員間でのトラブルはありますか (把握していますか)			対処内容
	⑤職員の定着率が低いと感じていますか			近年の入退職者数、定着率を高める取組等
業務負担	①職員の職務分掌は明確化されていますか			
	②夜勤等の業務負担に対して、何らかの配慮や取り組みを行っていますか			配慮内容
	③職員のストレスケアに関して、何らかの取り組みを行っていますか			取組内容
	④職員から、職場や仕事に対する不満はありますか			内容
その他	※追加的な質問、または職員が言いたいこと等			

面接対象者署名 _____

社団法人日本社会福祉士会作成 (出典: 東京都健康長寿医療センター研究所 (東京都老人総合研究所)、神奈川県、大阪府作成帳票類等)

・管理者からの聞き取り調査票に例示している質問項目以外に、通報等の内容や施設・事業所の過去の取り組み等を勘案し、事例に応じた聞き取り項目を追加するなどして質問を行い、その結果を記入する。

・面接調査終了時、回答について署名を求めるなどして確認を依頼する。

エ. 主任・リーダー用

※主任・リーダー用の面接調査票は、管理者用の面接調査票に準じた質問項目を設けているが、ケアが提供される場面を重点的に確認する構成となっている。

面接調査票（主任・リーダー用）				
面接日時：平成 年 月 日（ ）午前/午後 時 分～ 時 分				
			面接者：	記録者：
【調査開始時の確認事項】				
職員氏名				
職種	<input type="checkbox"/> 介護職員 <input type="checkbox"/> 看護職員 <input type="checkbox"/> 生活相談員 <input type="checkbox"/> 計画担当介護支援専門員 <input type="checkbox"/> その他（ ）			
資格	<input type="checkbox"/> 介護福祉士 <input type="checkbox"/> ヘルパー（ 級） <input type="checkbox"/> 看護師 <input type="checkbox"/> 社会福祉士 <input type="checkbox"/> 社会福祉主事 <input type="checkbox"/> 介護支援専門員 <input type="checkbox"/> その他（ ） <input type="checkbox"/> 特になし			
経験年数等	経験年数（ ） 勤務年数（ ） 勤務形態（ <input type="checkbox"/> 常勤 <input type="checkbox"/> 非常勤：__日/週 <input type="checkbox"/> パート：__日/週 <input type="checkbox"/> 派遣：__日/週）			
【聞き取り事項（1/2）】				
		はい	いいえ	聞き取り内容
通報等 内容の 確認	①通報のあった〇〇さんの事案（けが等）について、何か心当たりはありますか（知っていますか）			知っている内容
	②〇〇さんの事案（けが等）が発生した原因について、知っていることはありますか			発生状況、原因等
	③以前にも、〇〇さんに同様のことがありましたか			いつ頃、どのように対応したか（再発防止含）
	④〇〇さんへの介護に関して、介護のしづらさや困難なことはありましたか			介護が困難な状況、対処方針
	⑤〇〇さんへの介護に関して、配慮をされていることはありますか			配慮内容、職員間で共有できていたか
虐待が 疑われる 職員等	(虐待を行った疑いのある職員が特定されていない場合)			誰が、どのような点で
	①職員の中で、介護方法や知識、利用者への接し方等が気になる人、苦情等が寄せられる人はいますか			
	②（いる場合）どのように対応しましたか			指導内容等
	(虐待を行った疑いのある職員が特定されている場合)			どのような点で
通報等 以外の 虐待等 発生状況	③△△さんの日頃の勤務状況やケアに問題を感じることはありますか			
	④（問題を感じる場合）どのように対応しましたか			指導内容等
	①利用者から怒鳴られたり、叩かれたりすることはありますか、どのように対応しましたか			対応内容
	②職員が、利用者を怒鳴ったり叩いているのを見たり、そのような噂を聞いたことはありますか			いつ、どこで、誰が、誰に、どのように
虐待 防止の 取組	③利用者が特定の職員を怖がったりしているという噂を聞いたことはありますか			誰が、誰を
	④施設・事業所内で、不適切な発言や行為が行われていたという噂を聞いたことはありますか			聞いた内容
	①高齢者虐待が発生したり、発見した際の報告手順は決まっていますか			手順、職員への浸透状況
	②施設・事業所で、高齢者虐待防止に関する取り組みは行われていますか			取組内容、職員への浸透状況
	③高齢者虐待防止に関するマニュアルやチェックリスト等がありますか（活用していますか）			活用状況
	④高齢者虐待防止法の内容を知っていますか			
社団法人日本社会福祉士会作成（出典：東京都健康長寿医療センター研究所（東京都老人総合研究所）、神奈川県、大阪府作成帳票類等）				

【聞き取り事項（2/2）】				
		はい	いいえ	聞き取り内容
高齢者ケア	①利用者の状態変化に応じて、アセスメントやサービス計画の見直しは行われていますか			
	②利用者の介護が困難な場面での対応方針を立て、職員間で共有していますか			
	③サービス担当者会議は定期的開催されていますか			開催頻度、参加メンバー等
	④あなたが、介護・看護記録を見て、何らかの指導や指示をすることはありますか			
身体拘束廃止・事故への対応	①身体拘束を行っている利用者はいですか、その時に身体拘束に関する手順を踏まえていますか			行っている手順
	②施設・事業所では、身体拘束廃止に向けた取り組みを行っていますか			取組内容
	③利用者に傷やあざ等を発見した場合、職員による記録や報告はなされていますか			
	④事故等は発生した際には、必ず市町村や都道府県に報告していますか			
	⑤特に事故または、けがが多いと思う利用者の方はいですか			
	⑥施設・事業所では、事故やヒヤリハットの再発防止に向けてどのような取組みを行っていますか			取組内容
研修	①施設・事業所ではどのような研修を開催していますか、職員全員が参加できるよう工夫していますか			開催回数、研修内容等
	②職員を外部研修に参加させていますか、その内容をどのように共有化していますか			参加回数、研修内容等
職場環境	①職員（部下）が仕事で困ったときなどに相談しやすい環境づくりに取り組んでいますか			
	②職場の上司や部下、他職種とのコミュニケーションはうまく取れていますか			
	③職員（部下）は、職員会議等で自由に発言ができていますか			
業務負担感	①疲れやストレスを感じやすいのはどのようなときですか			特に疲れやストレスを感じる場面、理由
	②職員（部下）の業務負担に対して、どのような配慮や取り組みを行っていますか			配慮内容
	③職場や仕事に対して、不満はありますか			内容
その他	※追加的な質問、または職員が言いたいこと等			

面接対象者署名

社団法人日本社会福祉士会作成（出典：東京都健康長寿医療センター研究所（東京都老人総合研究所）、神奈川県、大阪府作成帳票類等）

・主任・リーダーからの聞き取り調査票に例示している質問項目以外に、通報等の内容や施設・事業所の過去の取り組み等を勘案し、事例に応じた聞き取り項目を追加するなどして質問を行い、その結果を記入する。

・面接調査終了時、回答について署名を求めるとして確認を依頼する。

オ. 一般職員用

※一般職員用の面接調査票は、通報等の内容や高齢者へケアの困難さ、職場環境等全般について確認する構成となっている。

面接調査票（一般職員用）				
面接日時：平成 年 月 日（ ）午前/午後 時 分～ 時 分				
			面接者： _____	記録者： _____
【調査開始時の確認事項】				
職員氏名				
職種	<input type="checkbox"/> 介護職員 <input type="checkbox"/> 看護職員 <input type="checkbox"/> 生活相談員 <input type="checkbox"/> 計画担当介護支援専門員 <input type="checkbox"/> その他（ _____ ）			
資格	<input type="checkbox"/> 介護福祉士 <input type="checkbox"/> ヘルパー（ _____ 級） <input type="checkbox"/> 看護師 <input type="checkbox"/> 社会福祉士 <input type="checkbox"/> 社会福祉主事 <input type="checkbox"/> 介護支援専門員 <input type="checkbox"/> その他（ _____ ） <input type="checkbox"/> 特になし			
経験年数等	経験年数（ _____ ） 勤務年数（ _____ ） 勤務形態（ <input type="checkbox"/> 常勤 <input type="checkbox"/> 非常勤：__日/週 <input type="checkbox"/> パート：__日/週 <input type="checkbox"/> 派遣：__日/週）			
【聞き取り事項（1/2）】				
		はい	いいえ	聞き取り内容
通報等 内容の 確認	①通報のあった〇〇さんの事案（けが等）について、何か心当たりはありますか（知っていますか）			知っている内容
	②〇〇さんの事案（けが等）が発生した原因について、知っていることはありますか			発生状況、原因等
	③以前にも、〇〇さんに同様のことがありましたか			いつ頃、どのように対応したか
	④〇〇さんへの介護に関して、介護のしづらさや困難なことはありましたか			介護が困難な状況
	⑤〇〇さんへの介護に関して、配慮をされていることはありますか			配慮内容
通報等 以外の 虐待等 発生状況	①利用者から怒鳴られたり、叩かれたりすることはありますか、どのように対応しましたか			対応内容
	②他の職員が、利用者を怒鳴ったり、叩くのを見たり、そのような噂を聞いたことはありますか			いつ、どこで、誰が、誰に、どのように
	③あなたは、利用者を怒鳴ったり、叩いたりしたことはありますか			いつ、どこで、誰に、どのように
	④利用者が特定の職員を怖がったりしているという噂を聞いたことはありますか			誰が、誰を
	⑤施設・事業所内で、虐待や適切とは思えない行為が行われていたという噂を聞いたことはありますか			聞いた内容
虐待 防止の 取組	①高齢者虐待が発生したり、発見した際の報告手順は決まっていますか			手順
	②施設・事業所で、高齢者虐待防止に関する取り組みは行われていますか			取組内容
	③高齢者虐待防止に関するマニュアルやチェックリスト等がありますか（活用していますか）			活用状況
	④高齢者虐待防止法の内容を知っていますか			
社団法人日本社会福祉士会作成（出典：東京都健康長寿医療センター研究所（東京都老人総合研究所）、神奈川県、大阪府作成帳票類等）				

【聞き取り事項 (2/2)】				
		はい	いいえ	聞き取り内容
高齢者ケア	①利用者の状態変化に応じて、アセスメントやサービス計画の見直しは行われていますか			
	②利用者の介護が困難な場面での対応方針を立て、職員間で共有できていますか			
	③サービス担当者会議は定期的に行われていますか			開催頻度、参加メンバー等
身体拘束廃止・事故への対応	①身体拘束を行っている利用者はいいますか、その時に身体拘束に関する手順を踏まえていますか			行っている手順
	②施設・事業所では、身体拘束廃止に向けた取り組みを行っていますか			取組内容
	③利用者に傷やあざ等を発見した場合、その状況を記録したり、上司に報告していますか			
	④特に事故または、けがが多いと思う利用者の方はいいますか			誰か、事故またはけがの内容
	⑤施設・事業所では、事故やヒヤリハットの再発防止に向けた取り組みが行われていますか			取組内容
研修	①施設・事業所で開催する研修に参加していますか			開催回数、研修内容等
	②外部の研修に参加していますか			参加回数、研修内容等
職場環境	①仕事で困ったときなどに上司や同僚など相談できる人はいますか			誰に
	②職場の上司や同僚、他職種とのコミュニケーションは取りやすいですか			
	③職員会議等で自由に発言ができますか			
業務負担感	①仕事をしていて疲れやストレスを感じていますか			特に疲れやストレスを感じる場面、理由
	②業務の負担に対して、職場では配慮をしてくれますか			配慮内容
	③職場や仕事に対して、不満はありますか			内容
その他	※追加的な質問、または職員が言いたいこと等			

面接対象者署名 _____

社団法人日本社会福祉士会作成 (出典：東京都健康長寿医療センター研究所 (東京都老人総合研究所)、神奈川県、大阪府作成帳票類等)

・一般職員からの聞き取り調査票に例示している質問項目以外に、通報等の内容や施設・事業所の過去の取り組み等を勘案し、事例に応じた聞き取り項目を追加するなどして質問を行い、その結果を記入する。

・面接調査終了時、回答について署名を求めるとして確認を依頼する。

カ. 虐待を行った疑いのある職員用

※虐待を行った疑いのある職員用の面接調査票は、一般職員用の面接調査票以上に、通報等の内容や高齢者へケアの困難さ、職場環境等について深く質問する項目を設けており、虐待を行った背景要因をより多角的に把握する構成となっている。

面接調査票（虐待を行った疑いのある職員用）				
面接日時：平成 年 月 日（ ）午前/午後 時 分～ 時 分				
			面接者：	記録者：
【調査開始時の確認事項】				
職員氏名				
職種	<input type="checkbox"/> 介護職員 <input type="checkbox"/> 看護職員 <input type="checkbox"/> 生活相談員 <input type="checkbox"/> 計画担当介護支援専門員 <input type="checkbox"/> その他（ ）			
資格	<input type="checkbox"/> 介護福祉士 <input type="checkbox"/> ヘルパー（ ）級 <input type="checkbox"/> 看護師 <input type="checkbox"/> 社会福祉士 <input type="checkbox"/> 社会福祉主事 <input type="checkbox"/> 介護支援専門員 <input type="checkbox"/> その他（ ） <input type="checkbox"/> 特になし			
経験年数等	経験年数（ ） 勤務年数（ ） 勤務形態（ <input type="checkbox"/> 常勤 <input type="checkbox"/> 非常勤：__日/週 <input type="checkbox"/> パート：__日/週 <input type="checkbox"/> 派遣：__日/週）			
【聞き取り事項（1/2）】				
		はい	いいえ	聞き取り内容
通報等 内容の 確認	①通報のあった〇〇さんの事案（けが等）について、何か心当たりはありますか（知っていますか）			知っている内容
	②以前にも、〇〇さんに同様のことがありましたか			いつ頃、どのように対応したか
	③〇〇さんへの介護に関して、介護のしづらさや困難なことはありましたか、その時どうしましたか			介護が困難な状況と対応状況
	④〇〇さんへの介護に関して、配慮をされていることはありますか、十分に対応できていましたか			配慮内容、対応状況
	⑤（虐待等を認めた場合）〇〇さんにそのようなことをしたのはどうしてですか（状況や理由を確認）			
	⑥（虐待等を認めた場合）〇〇さんに行った行為が虐待に該当すると認識していますか			
	⑦（虐待等を認めた場合）その行為を行ったあと、あなたは〇〇さんにどのような対応をしましたか			対応
	⑧（虐待等を認めた場合）その行為を行ったあと、あなたは上司や他の職員に報告しましたか			対応
通報等 以外の 虐待等 発生 状況	①他の職員が、利用者を怒鳴ったり、叩くのを見たり、そのような噂を聞いたことはありますか			いつ、どこで、誰が、誰に、どのように
	②あなたは、利用者を怒鳴ったり、叩いたりしたことはありますか			いつ、どこで、誰に、どのように
	③利用者が特定の職員を怖がったりしているという噂を聞いたことはありますか			誰が、誰を
	④施設・事業所内で、虐待や適切とは思えない行為が行われていたという噂を聞いたことはありますか			聞いた内容
虐待 防止 の 取組	①高齢者虐待が発生したり、発見した際の報告手順は決まっていますか			手順
	②施設・事業所で、高齢者虐待防止に関する取り組みは行われていますか、あなたは参加していますか			取組内容
	③高齢者虐待防止に関するマニュアルやチェックリスト等がありますか（活用していますか）			活用状況
	④高齢者虐待防止法の内容を知っていますか			
社団法人日本社会福祉士会作成（出典：東京都健康長寿医療センター研究所（東京都老人総合研究所）、神奈川県、大阪府作成帳票類等）				

【聞き取り事項（2/2）】				
		はい	いいえ	聞き取り内容
高齢者ケア	①利用者の状態変化に応じて、アセスメントやサービス計画の見直しは行われていますか			
	②利用者の介護が困難な場面での対応方針を立て、職員間で共有できていますか			
	③サービス担当者会議は定期的開催されていますか			開催頻度、参加メンバー等
	④利用者へのケアで難しいと感じることはありますか、どのようなことですか			
身体拘束廃止・事故への対応	①身体拘束を行っている利用者はいますか、その時に身体拘束に関する手順を踏まえていますか			行っている手順
	②施設・事業所では、身体拘束廃止に向けた取り組みを行っていますか			取組内容
	③利用者に傷やあざ等を発見した場合、その状況を記録したり、上司に報告していますか			
	④特に事故または、けがが多いと思う利用者の方はいますか			誰か、事故またはけがの内容
	⑤施設・事業所では、事故やヒヤリハットの再発防止に向けた取り組みが行われていますか			取組内容
研修	①施設・事業所で開催する研修に参加していますか			開催回数、研修内容等
	②外部の研修に参加していますか			参加回数、研修内容等
職場環境	①仕事で困ったときなどに上司や同僚など相談できる人はいますか			誰に
	②職場の上司や同僚、他職種とのコミュニケーションは取りやすいですか			
	③職員会議等で自由に発言ができますか			
業務負担感	①仕事をしていて疲れやストレスを感じていますか			特に疲れやストレスを感じる場面、理由
	②業務の負担に対して、職場では配慮をしてくれますか			配慮内容
	③職場や仕事に対して、不満はありますか			内容
その他	※追加的な質問、または職員が言いたいこと等			

面接対象者署名

社団法人日本社会福祉士会作成（出典：東京都健康長寿医療センター研究所（東京都老人総合研究所）、神奈川県、大阪府作成帳票類等）

・虐待を行った疑いのある職員からの聞き取り調査票に例示している質問項目以外に、通報等の内容や施設・事業所の過去の取り組み等を勘案し、事例に応じた聞き取り項目を追加するなどして質問を行い、その結果を記入する。

・面接調査終了時、回答について署名を求めるとして確認を依頼する。

②各種書類等の確認（各種書類等確認票）

＜帳票活用上の留意点＞

- ・各種記録等の確認では、当該高齢者に関する記録や虐待を行った職員の記録等から通報等の内容に関連する記載（記録の有無、内容等）を確認するとともに、通報等の内容以外で適切とはいえない介護等が行われていないかを確認する。
- ・施設・事業所に関する記録等からは、適切に施設・事業所の人員、設備、運営が行われているかを確認する。
- ・通報等の内容や問題と思われる記載があった場合には、その書類をコピーするなどの方法で記録を残す。

各種書類等確認票	
確認年月日：平成 年 月 日（ ）	
確認者 _____	
1 高齢者本人に関する記録等	
書類	備考
① <input type="checkbox"/> サービス計画書 <input type="checkbox"/> アセスメント票 <input type="checkbox"/> サービス担当者会議録	
② <input type="checkbox"/> 介護記録 <input type="checkbox"/> 生活相談記録	
③ <input type="checkbox"/> 看護記録 <input type="checkbox"/> 診療記録 <input type="checkbox"/> 処方箋	
④ <input type="checkbox"/> 事故報告 <input type="checkbox"/> ヒヤリハット記録	
⑤ <input type="checkbox"/> 身体拘束の記録 <input type="checkbox"/> 身体拘束の理由の記録 <input type="checkbox"/> 身体拘束の同意書	
⑥ <input type="checkbox"/> 利用契約書	
⑦ <input type="checkbox"/> 金銭管理契約書 <input type="checkbox"/> 寄付契約書	
⑧ <input type="checkbox"/> 通帳等 <input type="checkbox"/> 出納帳 <input type="checkbox"/> 領収書	
⑨ <input type="checkbox"/> その他（ _____ ）	
2 利用者全員に関する記録等	
① <input type="checkbox"/> 事業計画	
② <input type="checkbox"/> 施設・事業所パンフレット等 <input type="checkbox"/> 重要事項説明書 <input type="checkbox"/> 利用者への配布書類	
③ <input type="checkbox"/> 業務日誌（日報） <input type="checkbox"/> 申し送りノート	
④ <input type="checkbox"/> ヒヤリハット報告	
⑤ <input type="checkbox"/> その他	
3 虐待を行った疑いのある職員に関する記録等	
① <input type="checkbox"/> 勤務表	
② <input type="checkbox"/> 資格証明書等	
③ <input type="checkbox"/> 研修計画 <input type="checkbox"/> 受講記録	
④ <input type="checkbox"/> その他	
4 施設・事業所に関する書類	
① <input type="checkbox"/> 施設・事業所全体の研修計画 <input type="checkbox"/> 実施記録	
② <input type="checkbox"/> 事故防止委員会記録	
③ <input type="checkbox"/> 身体拘束廃止委員会の活動記録	
④ <input type="checkbox"/> 苦情受付・対応記録	
⑤ <input type="checkbox"/> 負担軽減・ストレスマネジメントなどの取り組み記録	
⑥ <input type="checkbox"/> 職員会議録	
⑦ <input type="checkbox"/> 第三者委員の配置と活用状況に関する記録	
⑧ <input type="checkbox"/> その他	
5 法人に関する書類	
① <input type="checkbox"/> 理事会の構成 <input type="checkbox"/> 理事会開催記録	
② <input type="checkbox"/> その他	
6 その他書類	
※確認した書類等はチェック（レ）、コピーしたものは黒塗りする（■）	
社団法人日本社会福祉士会作成（出典：東京都健康長寿医療センター研究所（東京都老人総合研究所）、神奈川県、大阪府作成帳票類等）	

③養介護施設・事業所の状況把握・点検（養介護施設・事業所の状況把握・点検票）

＜帳票活用上の留意点＞

- ・高齢者の居室やフロア内、浴室やトイレ、廊下等を確認し、居室の配置や衛生面、虐待等につながるおそれのある構造上の問題はないか、業務の負担につながるような環境ではないか等を確認する。
- ・特に、高齢者のあざ等に関する通報等の場合には、何によってできた可能性があるのかを推測しながら点検する必要がある。
- ・施設・事業所訪問後、早い段階で施設・事業所内の全体状況を把握することが効果的である。

養介護施設・事業所の状況把握・点検票

記録年月日：平成 年 月 日（ ）

記録者： _____

【確認事項】

〈確認のポイント〉

- ・利用者の生活のしづらさにつながるような環境となっていないかという視点で確認する。
- ・業務の負担につながるような環境かどうかという視点で確認する。
- ・実地指導や監査で調査を行う場合は、基準違反がないかという視点でも確認する。

〈確認事項例〉

- ・勤務中の職員の人数は適切か、言葉遣いはどうか。
- ・居室の扉に内側から開けられない鍵がついていないか。
- ・清潔物と不潔物を混在保管していないか。
- ・寝具は清潔か。
- ・床、手すりなどは清掃がされているか。
- ・浴室・脱衣室にはカビは発生していないか。
- ・剃刀やコップの共有はないか。
- ・廊下や居室の室温・明るさは適切か、便臭はないか。
- ・ナースコールやトイレの非常ボタンは適切に作動しているか。
- ・石鹸・洗剤・消毒液・医薬品などは認知症のある利用者が自由に触れないようにしているか。
- ・火災時や急病時の緊急対応手順を記載したものが常備されているか。
- ・廊下に物品を置いて車いすですれ違えなくなっていないか。
- ・個人情報や来訪者の目に触れる場所に放置されていないか。
- ・苦情相談機関の電話番号が掲示されているか。

具体的状況を記録

④事実確認調査結果報告書

<帳票活用上の留意点>

- ・事実確認調査で行ったことと、確認された事実を集約する。

事実確認調査結果報告書		
事実確認日時：平成 年 月 日（ ）午前／午後 時 分～ 時 分 調査対象施設・事業所名： 報告年月日：平成 年 月 日（ ） 報告者： 印		
【調査開始時の確認・説明事項】		
説明した時間	時 分	
対応した施設・事業所職員	(職名：) (氏名：) (職名：) (氏名：) (職名：) (氏名：)	
事実確認調査の根拠法の説明	<input type="checkbox"/> 調査の理由の説明 <input type="checkbox"/> 調査の根拠法の説明 (説明者：)	
調査への協力依頼	<input type="checkbox"/> 調査手順の説明 <input type="checkbox"/> 打合せ及び面接のための部屋の借用 (借用する部屋：) <input type="checkbox"/> 資料のコピーのための機材の使用 (費用：) <input type="checkbox"/> 利用者との面接の許可 <input type="checkbox"/> 職員との面接の許可	
管理者の所在	<input type="checkbox"/> 施設・事業所内に所在有 <input type="checkbox"/> 施設・事業所内に所在無 (→ <input type="checkbox"/> 当日面接可 <input type="checkbox"/> 当日面接不可)	
【個別面接対象者】		
高齢者	(氏名：) (面接場所：) (担当者： ,) (氏名：) (面接場所：) (担当者： ,)	
管理者	(職名・氏名：) (面接場所：) (担当者： ,) (職名・氏名：) (面接場所：) (担当者： ,)	
主任・リーダー	(職名・氏名：) (面接場所：) (担当者： ,) (職名・氏名：) (面接場所：) (担当者： ,)	
職員	(職名・氏名：) (面接場所：) (担当者： ,) (職名・氏名：) (面接場所：) (担当者： ,) (職名・氏名：) (面接場所：) (担当者： ,) (職名・氏名：) (面接場所：) (担当者： ,)	
その他関係者	(職名・氏名：) (面接場所：) (担当者： ,) (職名・氏名：) (面接場所：) (担当者： ,)	
【事実確認調査で確認された事項】		
通報内容	確認方法	収集された情報の内容
高齢者の安全確認	●	<input type="checkbox"/> 詳細は添付資料 () 参照
		<input type="checkbox"/> 詳細は添付資料 () 参照
通報等内容に関する事実	●	<input type="checkbox"/> 詳細は添付資料 () 参照
		<input type="checkbox"/> 詳細は添付資料 () 参照
通報等内容以外に関する事項	●	<input type="checkbox"/> 詳細は添付資料 () 参照
		<input type="checkbox"/> 詳細は添付資料 () 参照
社団法人日本社会福祉士会作成 (出典：東京都健康長寿医療センター研究所 (東京都老人総合研究所)、神奈川県作成帳票類等)		

・面接対象者を対象別に記載する。面接対象人数が多かった場合、「他〇名」等と記載する。

・「高齢者の安全確認」「通報等内容に関する事実」「通報等内容以外に関する事項」それぞれについて、確認した方法を記載する。

・事実確認の結果、通報等内容以外に関する事項を確認した場合、その内容を記載する。

・ここでは確認した事実の概略を記載し、詳細が記録された帳票の名称を添付資料欄に記入する。

- ・面接を行った高齢者（通報等で名前のあがった高齢者及び他の利用者）に関して確認した情報を記入する。
- ・特に、各高齢者の「意向」や「心身状態」、「特記事項」は、虐待の有無について判断を行った後、必要な対応を検討する材料となる。

【高齢者および利用者の状況】					
氏名		性別	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女	年齢	歳
面接日		担当者			
意向	<input type="checkbox"/> 資料（ ）参照				
心身の状態	<input type="checkbox"/> 資料（ ）参照				
特記事項	<input type="checkbox"/> 資料（ ）参照				
【施設・事業所の状況】					
虐待を行った疑いのある職員1	氏名(性別・年齢)		□左記項目については面接調査票参照		
	職種・職位(資格)				
	経験年数(勤務年数)				
	現在の勤務状況	<input type="checkbox"/> 変わりなく勤務中 <input type="checkbox"/> その他（ ）			
	当該職員についての特記事項				
虐待を行った疑いのある職員2	氏名(性別・年齢)		□左記項目については面接調査票参照		
	職種・職位(資格)				
	経験年数(勤務年数)				
	現在の勤務状況	<input type="checkbox"/> 変わりなく勤務中 <input type="checkbox"/> その他（ ）			
	当該職員についての特記事項				
一般職員	聞き取りを実施した職種および職員数	介護職（ ）人、看護職（ ）人 その他（ ）人		□左記項目については面接調査票参照	
	経験年数(勤務年数)				
	調査結果のまとめ(確認された事実)				
管理者	氏名(性別・年齢)		□左記項目については面接調査票参照		
	職種・職位(資格)				
	経験年数(勤務年数)				
	調査結果のまとめ(確認された事実)				
人員・設備・運営面	調査結果のまとめ(確認された事実)				

- ・虐待を行った疑いのある職員の現在の勤務状況を記入する。
- ・高齢者の安全な生活を確保するために、当該職員の勤務変更等を要請する必要があるかを検討する材料となる。

- ・「虐待者を行った疑いのある職員の性格的な偏り、利用者への言葉遣いや態度、勤怠状況、健康面での課題」等、虐待を行った背景要因と思われる、個人的な特性等を記載する。

- ・事実確認調査を行った結果、確認された事実を記載する。

社団法人日本社会福祉士会作成（出典：東京都健康長寿医療センター研究所（東京都老人総合研究所）、神奈川県作成帳票類等）

・事実確認調査の結果をもとに、虐待の事実、緊急対応の必要性や主たる虐待は何かなどを記入する。

【虐待の状況】

虐待の全体的状況

・虐待分類が重複している場合、一つひとつの事実の発生時期は異なるが、初めに虐待が始まったと思われる時期について記載する。

発生状況

1. 虐待が始まったと思われる時期： 年 月頃

2. 虐待が発生する頻度：

3. 虐待が発生するきっかけ：

4. 虐待が発生しやすい時間帯：

- ・実確認調査終了後、当日、施設・事業所に対して指示・指導を行った内容と、施設・事業所の対応を記載する。
- ・特に、「①高齢者の安全が確保されていない場合」や「②虐待を行った職員が継続勤務をしている場合」、高齢者の安全な生活環境を確保するために、施設・事業所に対し、早急な対応を求める必要がある。

【事実確認調査当日の施設・事業所への指示・指導】		
事実確認調査責任者 (決定権者)		
指摘の有無	<input type="checkbox"/> 明らかな虐待が確認又は施設・事業者から虐待の報告があり早急に対応が必要 →指示・指導等 <input type="checkbox"/> 事実確認のみを行い、市町村にもどり検討 <input type="checkbox"/> その他 ()	
施設・事業所への指示・指導状況 (事実確認調査当日)	①高齢者の安全確保について	
	<input type="checkbox"/> 通報対象となった高齢者の安全が確保されていない <input type="checkbox"/> 通報対象外の高齢者の安全が確保されていない	
	指示・指導内容 (指示・指導を行った場合)	
	指示・指導に対する施設・事業所の回答	
	②虐待を行った職員について (特定された場合)	
	指示・指導内容 (指示・指導を行った場合)	
	指示・指導に対する施設・事業所の回答	
	③その他の指示・指導事項	
	指示・指導内容 (指示・指導を行った場合)	
指示・指導に対する施設・事業所の回答		
【事実確認の内容について関係機関等への連絡】		
通報者	<input type="checkbox"/> 連絡 (連絡日:平成 年 月 日 () 連絡者: ())	特記事項
家族・後見人等	<input type="checkbox"/> 連絡 (連絡日:平成 年 月 日 () 連絡者: ())	特記事項
都道府県	<input type="checkbox"/> 連絡 (連絡日:平成 年 月 日 () 連絡者: ())	特記事項
保険者	<input type="checkbox"/> 連絡 (連絡日:平成 年 月 日 () 連絡者: ())	特記事項
警察	<input type="checkbox"/> 連絡 (連絡日:平成 年 月 日 () 連絡者: ())	特記事項
その他	<input type="checkbox"/> 連絡 (連絡日:平成 年 月 日 () 連絡者: ())	特記事項
社団法人日本社会福祉士会作成 (出典:東京都健康長寿医療センター研究所 (東京都老人総合研究所)、神奈川県作成根拠類等)		

⑤アセスメント要約票

<帳票活用上の留意点>
 ・事実確認調査で確認された事実を整理するとともに、虐待等が発生した要因を整理する。

・分離・保護の必要性の判断や予測不可能な危機的状況等への予防的判断を行うために、高齢者本人の居所の希望、判断能力、危機的状況の回避能力について確認する。

・虐待発生リスクとして抽出すべき項目は「□」にチェックを入れる。

・虐待が発生する背景要因に、高齢者側にも問題がないかを、高齢者本人の性格上の傾向や健康状態、ケアへの抵抗、生活状況などの項目で確認する。

アセスメント要約票		対応計画	___回目用
アセスメント要約日: 年 月 日		要約担当者:	
高齢者本人氏名:	性別・年齢: <input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女 歳	居所: <input type="checkbox"/> 自宅 <input type="checkbox"/> 入所・院	
● 居所・今後の生活の希望	居所の希望: <input type="checkbox"/> 在宅 <input type="checkbox"/> 現在の施設での入所継続 <input type="checkbox"/> 他施設への入所 <input type="checkbox"/> 不明 虐待者(疑いを含む)との分離希望: <input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 不明		
● 高齢者の希望	性格上の傾向、こだわり、対人関係等		
● 高齢者の状態	意思疎通: <input type="checkbox"/> 可能 <input type="checkbox"/> 特定条件のもとであれば可能() <input type="checkbox"/> 困難 <input type="checkbox"/> 不明 話の内容: <input type="checkbox"/> 一貫している <input type="checkbox"/> 変化する) 生活意欲: <input type="checkbox"/> 意欲や気力が低下しているおそれ(無気力、無反応、おびえ、話をためらう、人目を避ける、等) 最近の状況: <input type="checkbox"/> 職員への暴言や暴力がある <input type="checkbox"/> 不穏な状態が続いている		
I. 高齢者本人の情報 面接担当者氏名:			虐待発生リスク
【連絡の取れる親族・後見人等(キーパーソン)】			
氏名:	本人との続柄	住所	電話番号
【健康状態等】			
疾病・傷病:	既往歴:		
受診状況:	服薬状況(種類):		
診断の必要性: <input type="checkbox"/> 内科 <input type="checkbox"/> 精神科 <input type="checkbox"/> 外科 <input type="checkbox"/> 整形外科 <input type="checkbox"/> その他()	具体的症状等⇒		
要介護認定: <input type="checkbox"/> 非該当 <input type="checkbox"/> 要支援() <input type="checkbox"/> 要介護() <input type="checkbox"/> 申請中(申請日: 年 月 日) <input type="checkbox"/> 未申請			
生活状況の変化: <input type="checkbox"/> 体重減少 <input type="checkbox"/> 食欲減退 <input type="checkbox"/> 身体の異臭や汚れ <input type="checkbox"/> 住環境が不適切(異臭・汚れ・乱雑、冷暖房の欠如等)	<input type="checkbox"/> 医療処置がなされていない <input type="checkbox"/> その他()		
障害: <input type="checkbox"/> 身体障害 <input type="checkbox"/> 精神障害(<input type="checkbox"/> あり <input type="checkbox"/> 疑い) <input type="checkbox"/> 知的障害(<input type="checkbox"/> あり <input type="checkbox"/> 疑い)			
精神状態: <input type="checkbox"/> 認知症(<input type="checkbox"/> 診断あり <input type="checkbox"/> 疑い) → 認知症の程度、周辺症状()	<input type="checkbox"/> うつ病(<input type="checkbox"/> 診断あり <input type="checkbox"/> 疑い) <input type="checkbox"/> その他()		
●【危機への対処】			
危機対処場面において: <input type="checkbox"/> 自ら助けを求められることができる <input type="checkbox"/> 助けを求められることが困難			
避難先・退避先: <input type="checkbox"/> 助けをを求める場所がある() <input type="checkbox"/> ない			
●【ケアの状況】			
<input type="checkbox"/> 介護に対する拒否がある(拒否される場面:)			
<input type="checkbox"/> 身体拘束の有無、場面・状況()			
<input type="checkbox"/> その他、当該高齢者のケアに関する特記事項()			
【成年後見制度の利用】			
成年後見人等: <input type="checkbox"/> あり(後見人等:) <input type="checkbox"/> 申立中(申立人: /申立年月日:) <input type="checkbox"/> なし			
【各種制度利用】			
<input type="checkbox"/> 介護保険 <input type="checkbox"/> 自立支援法 <input type="checkbox"/> その他()			
【経済情報】			
収入額 月___万円(内訳:) 預貯金等___万円 借金___万円			
1ヶ月に本人が使える金額 ___万円			
具体的な状況(生活費や借金等):			
<input type="checkbox"/> 生活保護受給 <input type="checkbox"/> 介護保険料滞納 <input type="checkbox"/> 国民健康保険料滞納 <input type="checkbox"/> 後期高齢者医療制度保険料滞納 <input type="checkbox"/> その他()			
金銭管理: <input type="checkbox"/> 自立 <input type="checkbox"/> 一部介助(判断可) <input type="checkbox"/> 全介助(判断不可) <input type="checkbox"/> 不明			
金銭管理者: <input type="checkbox"/> 本人 <input type="checkbox"/> 家族・後見人等 <input type="checkbox"/> 施設・事業所() <input type="checkbox"/> その他()			
【エコマップ】		【生活状況】	
		食事(<input type="checkbox"/> 一人で可 <input type="checkbox"/> 一部介助 <input type="checkbox"/> 全介助 <input type="checkbox"/> 拒否 <input type="checkbox"/> 不明)	
		調理(<input type="checkbox"/> 一人で可 <input type="checkbox"/> 一部介助 <input type="checkbox"/> 全介助 <input type="checkbox"/> 拒否 <input type="checkbox"/> 不明)	
		移動(<input type="checkbox"/> 一人で可 <input type="checkbox"/> 一部介助 <input type="checkbox"/> 全介助 <input type="checkbox"/> 拒否 <input type="checkbox"/> 不明)	
		買物(<input type="checkbox"/> 一人で可 <input type="checkbox"/> 一部介助 <input type="checkbox"/> 全介助 <input type="checkbox"/> 拒否 <input type="checkbox"/> 不明)	
		掃除洗濯(<input type="checkbox"/> 一人で可 <input type="checkbox"/> 一部介助 <input type="checkbox"/> 全介助 <input type="checkbox"/> 拒否 <input type="checkbox"/> 不明)	
		入浴(<input type="checkbox"/> 一人で可 <input type="checkbox"/> 一部介助 <input type="checkbox"/> 全介助 <input type="checkbox"/> 拒否 <input type="checkbox"/> 不明)	
		排泄(<input type="checkbox"/> 一人で可 <input type="checkbox"/> 一部介助 <input type="checkbox"/> 全介助 <input type="checkbox"/> 拒否 <input type="checkbox"/> 不明)	
		服薬管理(<input type="checkbox"/> 一人で可 <input type="checkbox"/> 一部介助 <input type="checkbox"/> 全介助 <input type="checkbox"/> 拒否 <input type="checkbox"/> 不明)	
		預貯金年金の管理(<input type="checkbox"/> 一人で可 <input type="checkbox"/> 一部介助 <input type="checkbox"/> 全介助 <input type="checkbox"/> 拒否 <input type="checkbox"/> 不明)	
		医療機関の受診(<input type="checkbox"/> 一人で可 <input type="checkbox"/> 一部介助 <input type="checkbox"/> 全介助 <input type="checkbox"/> 拒否 <input type="checkbox"/> 不明)	
		【その他特記事項】	

・「事実確認調査結果報告書」の「虐待を行った疑いのある職員の特記事項」でまとめた虐待者(疑いを含む)の性格的な偏り、利用者への言葉遣いや態度、勤怠状況、健康面での課題等、当該職員や他の関係者への面接調査で明らかになった事実を転記する。

・虐待発生リスクとして抽出すべき項目は「□」にチェックを入れる。

Ⅱ. 虐待者(疑いを含む)の情報 面接担当者氏名:		虐待発生 リスク
【虐待者(疑いを含む)1の状況】		
虐待者(疑いを含む)1氏名:	性別・年齢: □男 □女 歳	施設・事業所名:
職 位: □施設長 □管理職 □主任・リーダー □一般職		
職 種: □介護職員 □看護職員 □生活相談員 □計画担当介護支援専門員 □事務職 □その他(送迎、清掃、他)		
保有資格: □介護福祉士 □ヘルパー__級 □看護師 □社会福祉士 □介護支援専門員 □その他() □特になし		
経験年数: ____年 ____か月 当該施設・事業所での勤務年数: ____年 ____か月		
勤務状況: 月 ____日勤務(夜勤 ____日/月・早番 ____日/月・遅番 ____日/月) 雇用形態(□常勤、□非常勤、□派遣)		
特記事項(虐待者(疑いを含む)の性格的な偏り、利用者への言葉遣いや態度、勤怠状況、健康面での課題等)情報提供者:		
【虐待等の発生時の状況、理由】 (虐待者(疑いを含む)の面接結果等から記載)		
□被虐待高齢者のケアに負担感を感じている(具体的な場面等を記入)		
□ケア方針の理解が十分でない □ケア方針に則ったケアの実践ができていない □建物構造、介護機器や設備、配置等で介護がしづらい □その他()		
【高齢者虐待防止や身体拘束廃止、認知症ケアへの意識や取り組み】		
□高齢者介護に携わる専門職としての倫理観に問題がある □高齢者虐待防止・身体拘束廃止にむけた意識や取組が不十分 □認知症ケアに対する知識・技術が不十分 □その他()		
【勤務体制】		
□夜勤時、職員数が少なく負担を感じる □夜勤回数が多く負担を感じる □職務分掌が明確でなく負担を感じる □その他()		
【職場環境(コミュニケーション、運営等)】		
□相談できる人がいない □上司や同僚、他職種間でコミュニケーションが取りにくい □その他()		
【待遇面】		
□待遇面で不満がある()		
【虐待者(疑いを含む)2の状況】		
虐待者(疑いを含む)2氏名:	性別・年齢: □男 □女 歳	施設・事業所名:
職 位: □施設長 □管理職 □主任・リーダー □一般職		
職 種: □介護職員 □看護職員 □生活相談員 □計画担当介護支援専門員 □事務職 □その他(送迎、清掃、他)		
保有資格: □介護福祉士 □ヘルパー__級 □看護師 □社会福祉士 □介護支援専門員 □その他() □特になし		
経験年数: ____年 ____か月 当該施設・事業所での勤務年数: ____年 ____か月		
勤務状況: 月 ____日勤務(夜勤 ____日/月・早番 ____日/月・遅番 ____日/月) 雇用形態(□常勤、□非常勤、□派遣)		
特記事項(虐待者(疑いを含む)の性格的な偏り、利用者への言葉遣いや態度、勤怠状況、健康面での課題等)情報提供者:		
【虐待等の発生時の状況、理由】 (虐待者(疑いを含む)の面接結果等から記載)		
□被虐待高齢者のケアに負担感を感じている(具体的な場面等を記入)		
□ケア方針の理解が十分でない □ケア方針に則ったケアの実践ができていない □建物構造、介護機器や設備、配置等で介護がしづらい □その他()		
【高齢者虐待防止や身体拘束廃止、認知症ケアへの意識や取り組み】		
□高齢者介護に携わる専門職としての倫理観に問題がある □高齢者虐待防止・身体拘束廃止にむけた意識や取組が不十分 □認知症ケアに対する知識・技術が不十分 □その他()		
【勤務体制】		
□夜勤時、職員数が少なく負担を感じる □夜勤回数が多く負担を感じる □職務分掌が明確でなく負担を感じる □その他()		
【職場環境(コミュニケーション、運営等)】		
□相談できる人がいない □上司や同僚、他職種間でコミュニケーションが取りにくい □その他()		
【待遇面】		
□待遇面で不満がある()		

社団法人日本社会福祉士会作成(出典:東京都健康長寿医療センター研究所(東京都老人総合研究所)作成帳票類等)

・「事実確認調査結果報告書」の「一般職員」「管理者」「施設・事業所の体制、管理、運営面」の「特記事項」でまとめた内容から、虐待が発生する要因として、特に施設・事業所における体制、管理、運営上の課題を施明らかにする。

・虐待発生リスクとして抽出すべき項目は「□」にチェックを入れる。

III. 施設・事業所の状況	虐待発生リスク
●【高齢者のケアに関する取り組み】 <input type="checkbox"/> 高齢者の状態に応じたアセスメント、サービス計画の作成・評価・変更が十分行われていない <input type="checkbox"/> 認知症の周辺症状などで介護が困難な場面での対応方針が立てられていない <input type="checkbox"/> 職員間で対応方針が共有化されていない <input type="checkbox"/> サービス担当者会議の開催頻度が少ない <input type="checkbox"/> サービス担当者会議に家族や専門職が参加していない <input type="checkbox"/> その他 ()	<input type="checkbox"/>
●【虐待防止に関する施設・事業所全体の取り組み】 <input type="checkbox"/> 方針が不明確 <input type="checkbox"/> マニュアルやチェックリスト等が未整備 <input type="checkbox"/> 虐待発生時・発見時の対応のしくみ（通報報告窓口等の設置）、周知が不十分 <input type="checkbox"/> その他 ()	<input type="checkbox"/>
●【身体拘束廃止に関する施設・事業所全体の取り組み】 <input type="checkbox"/> 方針が不明確 <input type="checkbox"/> マニュアル等が未整備 <input type="checkbox"/> 緊急やむを得ない場合の対応のしくみや記録が不十分 <input type="checkbox"/> 身体拘束廃止にむけた現場での取り組みが不十分 <input type="checkbox"/> その他 ()	<input type="checkbox"/>
●【権利擁護、認知症ケア、介護サービスの質の向上に関する研修体制】 (組織内での研修__回/年 参加者延べ__名、管理者の参加:有・無__回/年 参加者数__名) (外部研修会への参加:有・無__回/年 参加者数__名)	<input type="checkbox"/>
●【事故への対応体制】 <input type="checkbox"/> 事故の発生が多い <input type="checkbox"/> 事故・ヒヤリハットの報告体制ができていない <input type="checkbox"/> 事故報告が市区町村に報告されていない <input type="checkbox"/> 家族等への連絡がなされていない <input type="checkbox"/> 事故やヒヤリハットの再発防止に向けた取組がなされていない・不十分 <input type="checkbox"/> その他 ()	<input type="checkbox"/>
●【身体拘束廃止や利用者の権利擁護を検討する委員会活動等】 <input type="checkbox"/> 利用者の権利擁護を検討する委員会がない <input type="checkbox"/> 委員会はあるが十分な検討が行われていない <input type="checkbox"/> 開催回数が少ない <input type="checkbox"/> その他 ()	<input type="checkbox"/>
●【苦情処理の体制】 <input type="checkbox"/> 苦情処理窓口が周知されていない <input type="checkbox"/> 苦情処理マニュアルが作成されていない <input type="checkbox"/> マニュアルが適切に運用されていない <input type="checkbox"/> 第三者委員やオンブズマンを配置していない <input type="checkbox"/> その他 ()	<input type="checkbox"/>
●【開かれた施設・事業所運営】 <input type="checkbox"/> サービス評価（第三者評価・自己評価）を実施していない <input type="checkbox"/> 地域住民との交流機会がない <input type="checkbox"/> ボランティアや実習生の受入がない <input type="checkbox"/> 家族会などを通じた家族との連携や参加のしくみがない <input type="checkbox"/> 家族への連絡や報告がない・頻度が少ない <input type="checkbox"/> サービス計画や各種記録の閲覧が制限されている <input type="checkbox"/> 高齢者への面会に制限がある <input type="checkbox"/> 管理者との面会に制限がある <input type="checkbox"/> その他 ()	<input type="checkbox"/>
●【業務負担軽減への取り組み】 <input type="checkbox"/> 基準以下の職員体制である <input type="checkbox"/> 夜間帯の職員不足している <input type="checkbox"/> 看護師等専門職が不足している <input type="checkbox"/> 無資格者が多い <input type="checkbox"/> 役割分担が明確化されていない <input type="checkbox"/> ストレス等への配慮が不十分 <input type="checkbox"/> その他 ()	<input type="checkbox"/>
●【職員の相談体制、評価システム】 <input type="checkbox"/> 職員から相談を受けるしくみがない <input type="checkbox"/> 人事考課を行っていない <input type="checkbox"/> 職員トラブルが多い <input type="checkbox"/> その他 ()	<input type="checkbox"/>
●【業務改善への取り組み】 <input type="checkbox"/> 業務改善に関して職員の意見を反映させるしくみがない <input type="checkbox"/> 家族やボランティア等から意見を得たり情報交換する手立てがない <input type="checkbox"/> 業務改善への取り組みが不十分 <input type="checkbox"/> その他 ()	<input type="checkbox"/>
IV. その他(家族・後見人・近隣・地域住民・民生委員・介護支援専門員・医師等関係機関からの情報、関わり等)	虐待発生リスク
<input type="checkbox"/> 事故等の発生が他の施設・事業所に比べて多い <input type="checkbox"/> 周りから虐待等の相談が良く入る	<input type="checkbox"/>

【全体のまとめ】：I～IVで抽出された虐待発生要因の結果を踏まえて、分析、課題を整理する。
 ※計画書(1)の「総合的な対応方針」、計画書(2)の「対応困難な課題/今後検討しなければならない事項」に反映する

●I. 高齢者本人

●II. 虐待者(疑いを含む)

●III. 組織体制(組織の抱える問題等)

●IV. その他(家族・後見人・通報者・近隣・地域住民・民生委員・介護支援専門員・医師等関係機関からの情報、関わり等)

●V. 今後の課題

社団法人日本社会福祉士会作成(出典:東京都健康長寿医療センター研究所(東京都老人総合研究所)作成帳票類等)

・上記I～IVで抽出された「虐待発生要因となっている個別課題」をもとに、「個別課題の関係性を整理したうえで虐待発生要因を明確化」し、Vで虐待対応として行うべき対応課題」を抽出する。

(4) 虐待の有無・緊急性の有無の判断会議

○養介護施設従事者等による高齢者虐待対応ケース会議記録・計画書(1)(2)～判断会議用

＜帳票活用上の留意点＞

- ・虐待の有無を判断できない場合、事実確認調査を継続して行う。
- ・緊急性の有無を判断できない場合、事実確認調査を継続する。
- ・高齢者が入院や通院が必要な場合、高齢者本人や家族・後見人等が保護を求めている場合、虐待を行った職員が継続して勤務している場合には、特に早急な対応が求められる。
- ・作成した計画に沿った対応の実施状況を評価するため、予定日を設定する。

第1表 養介護施設従事者等による 高齢者虐待対応ケース会議記録・計画書(1)～判断会議用		決裁欄(例)	
		課長	係長 担当者
高齢者本人氏名	氏名 氏名 氏名		
計画作成者所属	氏名 氏名 氏名		
計画作成者氏名	氏名 氏名 氏名		
会議日時	年 月 日	年 月 日	時 分
初回計画作成日	年 月 日	年 月 日	時 分
会議目的	所属: 氏名 所属: 氏名 所属: 氏名	所属: 氏名 所属: 氏名 所属: 氏名	氏名 氏名 氏名
虐待事実の判断	<input type="checkbox"/> 事実確認を継続(期限を区切った継続方針) <input type="checkbox"/> 専門家・関係機関への意見聴取 <input type="checkbox"/> 都道府県への対応・協力依頼 <input type="checkbox"/> その他 ()		
虐待の内容と判断根拠	<input type="checkbox"/> 緊急保護 <input type="checkbox"/> 入院 <input type="checkbox"/> 通院 <input type="checkbox"/> 他施設転居 ⇒ () <input type="checkbox"/> 在宅サービス導入・調整 () 【措置の適用】 <input type="checkbox"/> 有: <input type="checkbox"/> 訪問介護 <input type="checkbox"/> 通所介護 <input type="checkbox"/> 短期入所生活介護 <input type="checkbox"/> 短期入所生活介護 <input type="checkbox"/> 認知症対応型共同生活介護 <input type="checkbox"/> 小規模多機能型居宅介護 <input type="checkbox"/> 小規模多機能型居宅介護 <input type="checkbox"/> 介護老人ホーム <input type="checkbox"/> 特別養護老人ホーム <input type="checkbox"/> 特別養護老人ホーム <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 検討中 (理由:) <input type="checkbox"/> 成年後見制度または日常生活自立支援事業の活用 <input type="checkbox"/> 経済的支援 (生活保護相談・申請/各種減免手続き等) () <input type="checkbox"/> その他 ()		
緊急性の有無の判断	<input type="checkbox"/> 施設・事業所に対する改善指導の必要性 <input type="checkbox"/> 施設・事業所からの改善計画の提出要請 <input type="checkbox"/> 虐待者の指導・勤務変更等 <input type="checkbox"/> 介護保険法に規定する報告・改善命令処分 <input type="checkbox"/> 老人福祉法に規定する報告・改善命令処分 <input type="checkbox"/> その他 ()		
高齢者本人の希望	<input type="checkbox"/> 都道府県への報告 <input type="checkbox"/> 関係部署・関係機関への連絡 () <input type="checkbox"/> 通報者への対応 () <input type="checkbox"/> その他 ()		
総合的な対応方針 ※「アセスメント要約票」全体のまとめより	<input type="checkbox"/> 緊急性の有無の判断を記入する。		

・虐待の内容と判断根拠をもとに、虐待の有無の判断を記入する。

・緊急性の内容と判断根拠をもとに、緊急性の有無の判断を記入する。

第2表

養介護施設従事者等による
高齢者虐待対応ケース会議記録・計画書(2)～判断会議用

第2表		決裁欄(例)					
		課長	担当				
		係長	担当者				
対象	優先順位	課題	目標	対応方法(具体的な役割分担)		実施日時・期間/評価日	
				何を・どのように	関係機関・担当者等		
高齢者		<ul style="list-style-type: none"> 虐待の解消と施設・事業所の改善のために達成できていないことが「課題」として記載される。 具体的には、「高齢者の安全な生活を確保するうえで不安となっている要因」、「当該施設・事業所で虐待が発生する要因」を記入する。 	<ul style="list-style-type: none"> 虐待の解消と施設・事業所の改善のために必要な対象別の課題を解消することが「目標」として記載される。 具体的には、「高齢者の安全な生活を確保するうえで不安となっている要因」の除去、「当該施設・事業所で虐待が発生する要因」の解消を設定する。 				
虐待者							
施設・事業所							
関係者							
通報者							
その他							
対応が困難な課題/今後検討しなければならぬ事項など(「アセスメント要約票」の全体のまとめから記載)				計画評価予定日	年	月	日

・作成した計画に沿った対応の実施状況を評価するため、予定日を設定する。

※記入欄が足りない場合は、様式を追加して記入

社団法人日本社会福祉士会作成(出典:東京都健康長寿医療センター研究所(東京都老人総合研究所)作成帳票類等)

(5) 虐待対応ケース会議

○養介護施設従事者等による高齢者虐待対応ケース会議記録・計画書（1）（2）

＜帳票活用上の留意点＞

・作成した計画に沿った対応の実施状況を評価するため、予定日を設定する。

第1表		決裁欄(例)	
養介護施設従事者等による 高齢者虐待対応ケース会議記録・計画書(1)		課長	担当
		係長	
高年齢者本人氏名	殿	計画作成段階	見直し
計画作成者所属		計画作成回数: 〃 回目 (初回計画作成日	虐待終結
計画作成者氏名		年 月 日	年 月 日)
会議日時:	年 月 日 時 分 ~ 時 分	計画作成日	年 月 日
出席者	所属: 氏名 所属: 氏名 所属: 氏名 所属: 氏名	所属: 氏名 所属: 氏名 所属: 氏名 所属: 氏名	氏名 氏名 氏名 氏名
会議目的	関係者・関係機関マップ		
高年齢者本人の意見・希望	※「アセスメント要約票」のⅢ、Ⅳを集約する		
家族・後見人等の意見・希望			
施設・事業所の意見・希望			
総合的な対応方針	<p>・虐待対応計画に基づいた対応を行った結果、高齢者本人、家族・後見人、施設・事業所から意見や要望が寄せられた場合、その内容を記入する。</p>		
※「アセスメント要約票」全体のまとめ			

第2表		養介護施設従事者等による 高齢者虐待対応ケース会議記録・計画書(2)				決裁欄(例)	
		課長	係長	担当者			
対象	優先順位	課題	目標	対応方法(具体的な役割分担) 何を・どのように	関係機関・担当者等	実施日時・期間	評価日
高齢者		<div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 10px; width: fit-content; margin: 10px auto;"> ・虐待対応ケース会議で作成する虐待対応計画の「課題」は、虐待対応計画の評価にもとづいて達成できていないことを記載する。 </div>					
虐待者							
施設・事業所							
関係者							
通報者							
その他							
対応が困難な課題/今後検討しなければならない事項など(虐待終結に向けた課題等を記載)				計画評価予定日	年	月	日
※記入欄が足りない場合は、様式を追加して記入 社団法人日本社会福祉士会作成(出典:東京都健康長寿医療センター研究所(東京都老人総合研究所)作成(帳票類等))							

(6) 評価会議

○養介護施設従事者等による高齢者虐待対応評価会議記録票

<帳票活用上の留意点>

・作成した計画に沿った対応の実施状況を評価するため、予定日に評価を行う。

養介護施設従事者等による高齢者虐待対応評価会議記録票		決裁欄(例)	
高齢者本人氏名	課長	係長	担当者
計画作成者所属	氏名	氏名	氏名
計画作成者氏名	氏名	氏名	氏名
計画評価: 回目	年	月	日
会議日時:	年	月	日
会議日時:	時	分	分
会議目的	出席者	所属	氏名
実施状況(誰かのように取り組んだか) 計画通りの役割分担・対応方法を実施した場合は、□にチェック	氏名	所属	氏名
目標 ※計画書②の「目標」欄を記載	氏名	所属	氏名
確認した事実と日付	氏名	所属	氏名
目標及び対応方法の評価 ※目標及び対応方法に変更の場合、()内に記載	氏名	所属	氏名
<ul style="list-style-type: none"> 目標達成 <input type="checkbox"/> 目標の継続 <input type="checkbox"/> 目標の変更 <input type="checkbox"/> その他() 目標達成 <input type="checkbox"/> 目標の継続 <input type="checkbox"/> 目標の変更 <input type="checkbox"/> その他() 目標達成 <input type="checkbox"/> 目標の継続 <input type="checkbox"/> 目標の変更 <input type="checkbox"/> その他() 目標達成 <input type="checkbox"/> 目標の継続 <input type="checkbox"/> 目標の変更 <input type="checkbox"/> その他() 目標達成 <input type="checkbox"/> 目標の継続 <input type="checkbox"/> 目標の変更 <input type="checkbox"/> その他() 目標達成 <input type="checkbox"/> 目標の継続 <input type="checkbox"/> 目標の変更 <input type="checkbox"/> その他() 目標達成 <input type="checkbox"/> 目標の継続 <input type="checkbox"/> 目標の変更 <input type="checkbox"/> その他() 	氏名	所属	氏名
<ul style="list-style-type: none"> 「1. 虐待対応の終結」と判断した場合、通常の実地指導・定期監査に移行する。 「2. 現在の虐待対応計画に基づき、対応を継続」と判断した場合、モニタリングを継続する。また、そのための評価予定日も設定する。 「3. アセスメント、虐待対応計画の見直し」と判断した場合、アセスメント、虐待対応計画の見直しを行う。 	氏名	所属	氏名
要件	高齢者本人、家族・後見人等の状況(意見・希望)	施設・事業所の状況(意見・希望)	
判定	<input type="checkbox"/> 確認済 <input type="checkbox"/> 確認済 <input type="checkbox"/> 確認済 <input type="checkbox"/> 確認済 <input type="checkbox"/> 確認済	<input type="checkbox"/> 確認済 <input type="checkbox"/> 確認済 <input type="checkbox"/> 確認済 <input type="checkbox"/> 確認済 <input type="checkbox"/> 確認済	
1. 事実確認調査で確認された虐待が解消されている			
2. 評価時点でその他の虐待が生じていない			
3. 個々の改善目標が計画どおり達成された			
4. 虐待予防のための取組みが継続して行われている			
5. 虐待が生じた場合の対応策が講じられている			
評価結果のまとめ(年 月 日現在の状況)	高齢者本人、家族・後見人等の状況(意見・希望)	施設・事業所の状況(意見・希望)	
1. 虐待対応の終結 2. 現在の虐待対応計画内容に基づき対応を継続(次回評価日 年 月 日) 3. アセスメント、虐待対応計画の見直し 4. その他()	通常の実地指導・定期監査に移行 → 次回監査予定日 年 月 日 → 定期的に監査を実施(年ごと)	新たな対応計画の必要性 ※計画書(1)(2)へ反映 <input type="checkbox"/> 新たな改善指導の実施 <input type="checkbox"/> 新たな改善計画の提出を要請 <input type="checkbox"/> 法に基づく勧告・改善命令処分 <input type="checkbox"/> その他()	

第3部 養介護施設従事者等による高齢者虐待参考対応例の策定

1. 参考対応例の目的と作成経過

本研究会では、厚生労働省調査において、養護者による高齢者虐待と比較し、養介護施設従事者等による高齢者虐待（以下「施設虐待」という）の通報・相談等の件数が少なく、市町村・都道府県が施設虐待対応経験の蓄積が困難であることをふまえ、実際に虐待対応を行う際の参考となることを目的に、参考対応例を作成（創作）した。

参考対応例作成にあたって、以下を作成方針とした。

- ・厚生労働省調査結果で虐待の事実が認められた事例のなかで、施設・事業所種別で見ると特別養護老人ホーム（介護老人福祉施設）での虐待が多いことから、標準的な虐待対応の流れを提示する事例として、特別養護老人ホームで起きた虐待事例（以下「事例1」という）を作成する。
- ・事例1を、本研究会で開発した帳票（「第2部 「養介護施設従事者等による高齢者虐待対応帳票」の開発）の記入例と位置付け、一連の対応で活用するすべての帳票を掲載する。
- ・市町村規模（人口）、施設・事業所種別、虐待種別、市町村への相談・通報経路、事実確認調査の実施根拠などの項目で、多様な虐待対応の流れを提示するため、事例1の他に3つの事例を作成する。

その結果、以下の4事例を作成した。

- 事例1：事故報告から虐待を発見した事例（特別養護老人ホーム）
- 事例2：内部職員からの通報により、虐待を発見した事例（グループホーム）
- 事例3：家族からの相談により虐待を発見した事例（住宅型有料老人ホーム）
- 事例4：地域包括支援センターからの通報により虐待を発見した事例（デイサービス事業所）

2. 参考対応例

本報告書掲載事例の概要

	事例1 事故報告から虐待を 発見した事例(特別 養護老人ホーム)	事例2 内部職員からの通 報により、虐待を発 見した事例(グルー プホーム)	事例3 家族からの相談に より虐待を発見し た事例(住宅型有料 老人ホーム)	事例4 地域包括支援セン ターからの通報に より虐待を発見し た事例(デイサービ ス事業所)
市町村規模 (人口)	30万人	4万人(町)	130万人(政令市)	15万人
市町村の体制	<ul style="list-style-type: none"> ・高齢福祉課(高齢者虐待担当、地域包括支援センター主管) ・介護保険課(指導監査、苦情・事故受付担当) 	<ul style="list-style-type: none"> ・高齢福祉課(介護保険、直営型地域包括支援センター、高齢者虐待担当) ※福祉課(高齢者以外の福祉全般:生保、児童、障害など) 	事例1と同じ。	事例1と同じ。
施設・事業所種別	特別養護老人ホーム(介護老人福祉施設)	グループホーム(認知症対応型共同生活介護事業所)	住宅型有料老人ホーム	デイサービス事業所
虐待種別	身体、心理	身体、心理	身体(身体拘束)	性的
市町村への 相談・通報経路、 内容	<ul style="list-style-type: none"> ・施設の相談員 ・事故報告として連絡が入る 	<ul style="list-style-type: none"> ・事業所職員(現職) ・虐待と人員基準違反が疑われる通報 	<ul style="list-style-type: none"> ・家族(長女) ・相談 	<ul style="list-style-type: none"> ・地域包括支援センター(委託型) ・虐待が疑われる通報
事実確認調査の実 施根拠	実地指導(介護保険法第23条)	監査(介護保険法第78条の7第1項)	任意の調査(高齢者虐待防止法第24条)	任意の調査(高齢者虐待防止法第24条)
市町村が行った対 応	<ul style="list-style-type: none"> ・改善指導(文書) ・改善計画提出要請 	<ul style="list-style-type: none"> ・改善勧告及び指導(文書) ・改善報告書提出要請 	事例1と同じ。	事例1と同じ。

事例 1 事故報告から虐待を発見した事例

〔事例の概要〕

夜間のオムツ交換時に声掛けをせずに介護を始めたため、利用者が驚き、それを声かけで押さえようとするが収まらなかった。他の利用者への対応もありイライラした介護職員が、当該高齢者の身体を突き飛ばし、ベッド右側の壁に利用者が額をぶつけた。翌朝、当該高齢者の右側の額にあざを発見した職員が上司に報告し、病院へ受診となる。

翌日に施設側が事故報告書を介護保険課（指導監査、苦情・事故報告の受付担当）に提出。介護保険係長が事故状況の確認を行う中で高齢者虐待の疑いに気づき、後日事実確認調査を実施した結果、高齢者虐待であることが判明した事例。

〔地域概況、施設概要〕

首都圏の郊外に位置するT市は、人口約30万人、うち約6万5千人（約22%）が高齢者である。市内には介護老人福祉施設が7か所あり、多くの高齢者が施設で生活している。

介護老人福祉施設***は、社会福祉法人▲▲▲が法人立ち上げと同時に開設した施設であり、平成20年4月に開設した比較的新しい施設である。ユニット型全室個室で定員は80人。また、介護老人福祉施設***ではデイサービス（定員20人/日）、ショートステイ（定員5人/日）を併設事業として実施している。

〔虐待者のプロフィール〕

介護職 G.A。ホームヘルパー2級修了者。男性45歳。

当該施設には1年前から勤務している。入職時は介護未経験であったため半年間は非常勤として勤務。半年前に正規職員となり、夜勤も含めて他の職員と同様に勤務している。

〔被虐待高齢者のプロフィール〕

H.I。女性89歳。要介護4。アルツハイマー型認知症（中度）。

2年前に自宅で転倒して骨折し、介護老人福祉施設***への入所となる。歩行がとて不安定であるが、自分では歩けると思って立ち上がってしまうことが多い。挨拶などの簡単な会話は可能であるが、耳が遠いため大きな声で話し掛けないと伝わらないことがある。不安になると、大きな声で職員を呼び続けることもある。また、対応によっては衣服の着脱や排泄介助を行う際に介護への抵抗があるが、職員が丁寧に対応すれば落ち着きを取り戻す。

長男家族は同じ市内に暮らしており、3か月に1回くらい施設を訪問している。

〔虐待の発生状況〕

5月16日（月）午前3時30分頃、夜勤中の介護職 G.A が高齢者 H.I（以下、適宜「高齢者」「利用者」「本人」等）の居室に夜間のオムツ交換のため入室。当該高齢者は就寝中で

あったため、介護職 G.A は声掛けをせずに介護を始めた。当該高齢者が驚き、上半身を起こして介護職 G.A を叩いたりして暴れ出したため、介護職 G.A は、最初声かけで落ち着いてもらおうとしたが、全く効果がなかった。仕方なく当該高齢者の両手首を握って抑えつけたが収まらず、身体を突き飛ばした。その拍子に、当該高齢者は顔面右側の額を壁にぶつけてしまった。しばらく当該高齢者は「痛い、痛い」と言っていたが、途中から何も言わなくなったため介護職 G.A は大丈夫と思い退室した。

〔発見～施設内での対応〕

同日、午前 8 時頃、早番の介護職員が当該高齢者の居室に入り様子を確認したところ、顔面右側の額や手首にあざができていたため、すぐにフロアリーダーと看護職員、施設長に報告。当該高齢者のあざの状態をみた看護職員は「大事には至っていないが、念のために病院で検査をしてもらうのがよい」と判断し、近くの××病院を受診することとした。

病院での検査の結果、幸い骨には異常がないことが確認され、打撲と診断された。治療後にしばらく安静にするよう医師から指示を受け、当該施設へ戻ることとなった。

施設長とフロアリーダーは、夜勤時の状況について介護職 G.A から話を聞いた。介護職 G.A からは、オムツ交換時に利用者が暴れ出したため抑えつけようとしたが収まらずに突き飛ばしてしまい、その拍子で壁に頭をぶつけてしまった、しばらく様子を見ていたが落ち着いたので大丈夫だろうと思って退室したとの話がされた。

この話を聞いた施設長は、当該高齢者の介護抵抗から生じた事故と認識し、本人や家族への謝罪を行うこととした。(本人に対しては、病院から戻ってきた際に謝罪を行った。また同日中に家族に連絡がついたため電話で状況を説明し謝罪を行った。)

市役所介護保険課介護保険係に事故報告を提出する必要があることから、相談員に状況を伝えて電話連絡をするよう指示。その後、翌日に持参する事故報告書を作成した。

〔T市における高齢者虐待への対応体制〕

養介護施設等従事者等による高齢者虐待に対して、T市では介護保険課（指導監査、苦情・事故報告の受付等）及び高齢福祉課（高齢者虐待担当、地域包括支援センター主管）が連携して対応することとなっている。

事例概要（時系列）

平成 23 年

日 時	内 容	帳 票
5月16日（月）午前3：30 （5月15日（日）深夜）	介護職 G. A が夜間オムツ交換時に高齢者 H. I の身体を押し、顔面及び両手首にあざをつくる。	
同日 午前8：00	早番の介護職員が当該高齢者のあざを発見。 看護職員が××病院受診に同行する。	
同日 午前8：30	施設長、フロアリーダーが夜勤時の状況について介護職 G. A から話を聞く。施設長は事故と認識。	
同日 午前11：00	当該高齢者が施設に戻った後、施設長が本人及び家族に謝罪。	
同日 午後2：30	施設相談員が市介護保険課介護保険係に事故について電話連絡。 介護保険係長が、翌日事故報告書を持参するよう促す。	
5月17日（火）午前11：00	施設長と施設相談員が市介護保険課に事故報告書を持参。介護保険係長が事故状況などを確認、養介護施設従事者等による高齢者虐待の疑いがあると判断。	・通報・届出受付票
同日 午後2：00	介護保険課長へ報告。養介護施設従事者等による高齢者虐待の疑いがあるため、担当部署である高齢福祉課高齢福祉係に報告し、対応を相談。	
同日 午後3：00	介護保険課、高齢福祉課で情報共有および今後の対応を協議。関係部署・機関への情報提供を依頼。	・情報共有・協議票
5月18日（水）午後1：30	介護保険課、高齢福祉課で事実確認に向けた準備。	・事実確認準備票
5月19日（木）午前10：00～ 5月20日（金）午前10：00～	事実確認	・面接調査票 ・事実確認調査結果報告書
5月23日（月）午後1：30	虐待対応ケース会議（判断会議）（虐待の有無の判断、改善指導項目内容の検討）	・アセスメント票 ・虐待対応ケース会議記録・計画書 ～判断会議用 （対応計画1回目）
5月27日（金）	介護保険係長が施設に調査結果および虐待判断結果を伝達。改善計画の提出要請。	
6月23日（月）	施設長が改善計画案を持参し来庁。介護保険係長が不備を指摘し、修正案の提出を要請。	
7月5日（火）	施設から改善計画が提出される。	
7月6日（水）午前10：00～	評価会議（改善計画内容の確認）	・評価会議記録 （評価1回目）
同日 午前11：00～	虐待対応ケース会議（半年後のモニタリング計画）	・アセスメント票 ・虐待対応ケース会議記録・計画書 （対応計画2回目）

平成 24 年

日 時	内 容	帳 票
1月20日（金）	施設訪問によるモニタリングを実施	
1月27日（金）午後1：30	評価会議（モニタリング結果の検討、虐待対応終結の判断）	・評価会議記録 （評価2回目）

1. 通報・届出等の受付（事故報告書の受理）

(1) 事故報告書の受理

5月16日（月）午後2時30分頃、介護老人福祉施設***の相談員から介護保険課介護保険係に施設内で事故が発生した旨の電話連絡を受けた。対応した介護保険係長は、高齢者のけがの状態を確認した後、事故の状況について簡単な説明を受け、翌日事故報告書を持参するよう相談員に指示した。

5月17日（火）午前11時頃、当該施設の施設長と相談員が事故報告書を持参した。

○持参した事故報告書の内容

介護保険事業者 事故報告書（事業者→市町村）

1 事業所概要	法人名	社会福祉法人▲▲▲
	事業所（施設）名	介護老人福祉施設***
	事業所番号	××××××××××
	所在地	T市▼▼▼1111番地
	記載者職氏名	施設長 K.A
	サービス種類 （事故が発生したサービス）	介護老人福祉施設
2 対象者	氏名・年齢・性別	H.I 年齢：89歳 性別：女性 要介護度：4
	被保険者番号	△△△△△△△△△ サービス提供開始日 平成21年7月20日
	住所	T市▽▽▽1111番地
	保険者名	T市
3 事故の概要	発生日時	5月16日（月）午前3時30分頃
	発生場所	介護老人福祉施設*** 2階の居室内
	事故の種別	打撲
	事故の内容	夜間の排せつ介助中に当該高齢者が身体を起こして暴れ出したため、落ち着いてもらおうと対応している際に、はずみで介護職員が当該高齢者の身体を押してしまい、当該高齢者は頭（右顔面額）を壁にぶつけた。
4 の対応 事故発生時	対処の仕方	5月16日（月）午前8時過ぎに医療機関を受診。
	治療した医療機関	（医療機関名、住所、電話番号等） ××病院 △△町△△△△ tel：
	治療の概要	レントゲン撮影にて骨に異常がないことを確認。頭部打撲部位の治療。
	連絡済の関係機関	家族へ連絡し謝罪を済ませた（5月16日）
5 後の状況 事故発生	利用者の状況	医療機関受診後にホームへ戻り、できるだけ職員が付き添うようにしているが、特に変わりなく過ごしている。
	損害賠償等の状況	
事故の原因分析及び再発防止に向けての今後の取組		発生原因：介護抵抗の強い高齢者に対する当該職員のケアの知識・技術が不十分であったため。 再発防止に向けた取組：当該職員への厳重注意。当面の間は夜間勤務を控え、フロアリーダーがついて介護知識・技術の向上に取り組ませる。

介護保険係長が事故報告書にもとづいて施設長、相談員に確認を行った。

(事故の具体的な発生状況について)

介護保険係長：「高齢者の身体を押した」とあるが、具体的にはどのような状況であったのか。

施設長：夜間のオムツ交換時に、当該高齢者が暴れだしたため落ち着いてもらおうとして両手首を掴んで抑えつけようとしたが、それでも暴れ続けて職員が叩かれたりしたため、どうしていいかわからなくなったらしい。その拍子で当該高齢者の頭部がベッド脇の壁にぶつかってしまったようだ。

(事故発生後の対処について)

介護保険係長：病院を受診するまで、施設内で処置をしていたのか。

施設長：当該高齢者のけがを発見したのは早番の職員。発見後すぐに看護職員にみせて念のため病院を受診させた。けがを負わせた職員は、当該利用者のけがには気づけなかったと言っている。

(高齢者の状態や現在の状況)

介護保険係長：けがをした高齢者は、現在どのような状況か。

施設長：昨日、病院から戻ってきてからは、できるだけ職員が付き添うようにしているが、特に変わりなく過ごしている。

介護保険係長：けがの程度は。

施設長：頭部（右側の額）に5 cm 四方のあざがあるが、幸い打撲だけで済んだ。また、両手首にも職員から握られたためにできたと思われるあざがあるが、こちらもけがの程度は軽い。

(高齢者の介護抵抗について)

介護保険係長：当該高齢者はいつも介護抵抗があるのか。

施設長：対応によって衣服の着脱や排泄介助を行う際に抵抗することがある。

介護保険係長：当該高齢者が介護抵抗した際にはどのように対処しているのか。

施設長：現場の職員それぞれが工夫し、落ち着かせようと対応している。

(けがをさせた職員について)

介護保険係長：けがをさせた職員が介護するときは、当該高齢者の介護抵抗は多いのか。他の職員が介護するときはどうか。

施設長：正確に把握してはいないが、他の職員の介護時に比べると当該職員が介護するときに介護抵抗が多いかも知れない。当該高齢者は少し耳が遠いため大きな声ではっきりと声掛けしないといけないのだが、当該職員はあまりはっきりとした声掛けができていないときもあるので、それも当該高齢者の介護抵抗の原因になっているかもしれない。

介護保険係長：けがを負わせた職員は、過去にも事故を起こしたことはあるのか。

施設長：事故にまで至ってはいないが、ヒヤリハットのことは何度かあった。

介護保険係長：けがをさせた職員の経歴は。

施設長：1年前に未経験で入職後にヘルパー2級を取得。半年間は非常勤で勤務していたが、半年前に正規職となり、それ以降は他の正規職員と同様の勤務をさせている。

介護保険係長：けがをさせた職員に対して、どのような対応を行ったのか。

施設長：当該高齢者への接触をしないように日勤のみの勤務に変更し、フロアリーダーと一緒に動きながら知識や技術の向上に努めてもらうこととした。

(家族への連絡について)

介護保険係長：家族に対して連絡は行ったのか。

施設長：本人が病院から戻ってきた後で、本人にまず謝罪をし、家族にも連絡を取って事情を説明したうえで謝罪している。

○担当係長の疑問

- ・当該高齢者が倒れるほどの力で身体を押したこと、けがを負わせたこと、これは事故ではなく養介護施設従事者等による高齢者虐待に該当するのではないか。
- ・今回の事故に限らず、当該高齢者の介護抵抗が起きる原因が究明されていない（介護抵抗が起きるときと起きないときがある）。アセスメント面での問題が疑われる。
- ・また、当該高齢者の介護抵抗への対処も統一されていない。介護計画やチームケアの連携体制面の問題も疑われる。

◎事故報告受理時のポイント

養介護施設従事者等による高齢者虐待が事故として報告されることも少なくないと考えられます。施設・事業所から事故報告を受理する際には、背景に高齢者虐待が潜んでいる可能性を念頭におきながら事故発生時の状況等を詳しく確認することが求められます。

また、事故報告書受理後も、回覧等により複数の職員で組織的に確認するなどして、養介護施設従事者等による高齢者虐待の疑いを見逃さないことが必要です。

(2) 事故報告書への対応

事故報告書は一旦預かる形とし、確認が必要な点があれば連絡する旨を施設長に伝えた。

通報・届出受付票

受付日	平成 23 年 5 月 17 日 (火) 午前/午後 11 時 00 分～12 時 10 分	部署	介護保険課	対応者	介護保険係長
受付方法	<input type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> 来所 <input type="checkbox"/> 郵便 <input type="checkbox"/> 電子メール <input checked="" type="checkbox"/> その他(事故報告受付時)		関係性	<input type="checkbox"/> 本人 <input type="checkbox"/> 家族親族等(続柄:) <input checked="" type="checkbox"/> 当該施設従事者(<input checked="" type="checkbox"/> 現職 <input type="checkbox"/> 元職員) ※公益通報の説明 <input type="checkbox"/> 未 <input type="checkbox"/> 済 <input type="checkbox"/> その他()	
通報者	氏名	施設長、相談員 <input type="checkbox"/> 匿名 <input checked="" type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女 歳位			
	住所	施設住所 T市▼▼▼1111 番地			
	電話	▼▼▼-1111 携帯電話			
E-mail	連絡の可否 <input checked="" type="checkbox"/> 可能 <input type="checkbox"/> 拒否 <input type="checkbox"/> その他()				
通報内容の把握状況	<input type="checkbox"/> 通報者のみが知っている <input checked="" type="checkbox"/> 他にも知っている人がいる(他の従事者、当該高齢者家族) <input type="checkbox"/> 不明				
要望等					

【当該施設・事業所の状況】

施設・事業所名	指定介護老人福祉施設***	事業種別	指定介護老人福祉施設
法人名	社会福祉法人▲▲▲▲	法人種別	社会福祉法人
所在地	T市▼▼▼1111 番地	電話	▼▼▼-1111
備考	5月16日(月)午後2時30分に相談員より事故報告の電話。事故報告書を持参するよう伝え、本日来庁。事故の発生状況及び対応について話を聞いた。		

【本人の状況】

氏名	H.I <input type="checkbox"/> 未確認	生年月日	明治 <input checked="" type="checkbox"/> 大正 <input type="checkbox"/> 昭和 10年11月29日 89歳 <input type="checkbox"/> 不明
性別	<input type="checkbox"/> 男 <input checked="" type="checkbox"/> 女	利用開始日	平成21年7月20日
住所	<input type="checkbox"/> 自宅 <input checked="" type="checkbox"/> 通報先施設(介護老人福祉施設***) <input type="checkbox"/> 病院() <input type="checkbox"/> その他() ※通報先施設・入院先の階・部屋番号: 2階203号室		
住所	<input type="checkbox"/> 不明		住民票登録住所 <input type="checkbox"/> 同左 <input type="checkbox"/> 異
電話	<input type="checkbox"/> 自宅 <input type="checkbox"/> 携帯 <input type="checkbox"/> 不明	その他連絡先 (続柄:) <input type="checkbox"/> 不明	
介護認定	<input type="checkbox"/> 要支援() <input checked="" type="checkbox"/> 要介護(4) <input type="checkbox"/> 申請中(月 日) <input type="checkbox"/> その他() <input type="checkbox"/> 不明		
認知症	<input type="checkbox"/> なし <input checked="" type="checkbox"/> あり(程度:興奮すると介護抵抗あり。発語少ない。/ 会話の可否: <input type="checkbox"/> 可能 <input checked="" type="checkbox"/> 困難) <input type="checkbox"/> 不明		
疾患	<input type="checkbox"/> 一般() <input type="checkbox"/> 精神疾患() <input type="checkbox"/> 難病()		
身体状況	<input type="checkbox"/> 不明	障害手帳	<input type="checkbox"/> 有(等級: 種別:) <input type="checkbox"/> 無 <input checked="" type="checkbox"/> 不明
経済状況	<input checked="" type="checkbox"/> 不明	生活保護受給	<input checked="" type="checkbox"/> なし <input type="checkbox"/> あり <input type="checkbox"/> 不明
利用サービス	<input type="checkbox"/> 不明	介護支援専門員	<input type="checkbox"/> 不明
状態	<input type="checkbox"/> 助けを求めている <input checked="" type="checkbox"/> 訴えがない(無反応) <input type="checkbox"/> その他()		

【家族等の状況】

家族	氏名	O.I <input type="checkbox"/> 不明	【家族構成】
	性別	<input checked="" type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女 続柄 長男	
	住所	T <input type="checkbox"/> 通報者に同じ <input type="checkbox"/> 不明	
	連絡先	△△△-1111 <input type="checkbox"/> 通報者に同じ <input type="checkbox"/> 不明	
	通報内容	<input checked="" type="checkbox"/> 知っている(<input type="checkbox"/> 通報者である) <input type="checkbox"/> 知らない <input type="checkbox"/> 不明	
後見人	<input checked="" type="checkbox"/> なし <input type="checkbox"/> 補助 <input type="checkbox"/> 保佐 <input type="checkbox"/> 後見 <input type="checkbox"/> 任意後見 <input type="checkbox"/> 申立て中(<input type="checkbox"/> 補助 <input type="checkbox"/> 保佐 <input type="checkbox"/> 後見) <input type="checkbox"/> 不明		
	氏名	(法人名:担当者名) <input type="checkbox"/> 不明	
	連絡先	<input type="checkbox"/> 不明	
	通報内容	<input type="checkbox"/> 知っている(<input type="checkbox"/> 通報者である) <input type="checkbox"/> 知らない <input type="checkbox"/> 不明	
備考	5月16日午後、H.Iの××病院受診後、施設から家族に謝罪がなされている。		

【主訴・通報の概要、虐待（疑い）の状況】

相談内容	<p>【事故報告書の記載内容】</p> <p>事故の種別：打撲</p> <p>事故の内容：夜間の排せつ介助中に当該高齢者が身体を起こして暴れ出したため、落ち着いてもらおうと対応している際に、はずみで介護職員が当該高齢者の身体を押してしまい、当該高齢者は頭部（右顔面額）を壁にぶつけた。</p> <p>対処の仕方：5月16日（月）午前8時過ぎに医療機関を受診、処置。</p> <p>利用者の状況：医療機関受診後にホームへ戻り、できるだけ職員が付き添うようにしているが、特に変わりなく過ごしている。</p> <p>発生原因分析：介護抵抗の強い高齢者に対する当該職員のケアの知識・技術が不十分であったため</p> <p>再発防止に向けた取り組み：当該職員への厳重注意。当該高齢者との接触をしないよう夜勤をせず、フロアリーダーがついて介護知識・技術の向上に取り組ませる。</p>		
発生日時	平成23年5月16日（月） 午前/午後 3時30分頃	発生場所	介護老人福祉施設***2階203号室（当該高齢者居室）
虐待を行った疑いのある職員名又は特徴	ウ <input type="checkbox"/> 複数 <input type="checkbox"/> 不明	職種	介護職 <input type="checkbox"/> 不明
虐待の可能性 具体的な行為及び虐待の種別	<input type="checkbox"/> 平手打ちをする。つねる。殴る。蹴る。 <input type="checkbox"/> 緊急やむを得ない場合以外の身体拘束・抑制をする <input type="checkbox"/> 汚れのひどい服を着せたままにする、おむつが汚れている状態のままにするなど、日常的に不衛生な状態を放置する <input type="checkbox"/> ナースコール等を使用させない、手の届かない所に置く、職員が対応しないなど、高齢者の対応を放置又は無視する <input type="checkbox"/> 必要な用具の使用を限定し、高齢者の要望や行動を制限 <input type="checkbox"/> 怒鳴る、ののしる、「追い出すぞ」など威嚇的な発言や態度、「死ね」「臭い」「汚い」など侮辱的な発言や態度 <input type="checkbox"/> 排せつや着替えの介助がしやすいという目的で、下（上）半身を裸にしたり、下着のまま放置する <input type="checkbox"/> 人前で排せつをさせたり、おむつ交換をしたり、その場面を見せないための配慮をしない <input type="checkbox"/> 本人の合意なしに財産や金銭を使用し、本人の希望する金銭の使用を理由なく制限する <input type="checkbox"/> 事業所に金銭を寄付・贈与するよう強要する <p>■その他</p> <ul style="list-style-type: none"> ・当該高齢者が壁にぶつかるとほどの力で身体を押した。けがを負わせている。身体的虐待が疑われる。 		
情報源	<input type="checkbox"/> 実際に見た・聞いた <input type="checkbox"/> 本人から聞いた <input type="checkbox"/> 記録を見た <p>■その他（5月17日（火）午前に施設長、相談員が事故報告書を持参。その際に事故発生状況を確認。）</p>		
特記事項	<p>【要検討事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・今回の事故に限らず、当該高齢者の介護抵抗が起きる原因が究明されていない（介護抵抗が起きるときと起きないときがある）。アセスメント面での問題が疑われる。 ・また、当該高齢者の介護抵抗への対処も統一されていない。介護計画やチームケアの連携体制面の問題も疑われる。 		

【虐待の可能性（通報段階）】

虐待の可能性（通報段階）	<input checked="" type="checkbox"/> 身体的虐待の疑い <input type="checkbox"/> 放棄・放任の疑い <input type="checkbox"/> 心理的虐待の疑い <input type="checkbox"/> 性的虐待の疑い <input type="checkbox"/> 経済的虐待の疑い <input type="checkbox"/> 虐待とは言い切れないが不適切な状況（ ）
--------------	--

【今後の対応】

<p>■養介護施設従事者等による高齢者虐待の疑いとして対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ■高齢者虐待通報受付対応所管課長への報告（5月17日（火）午前/午後 1時50分） ■関係部署への報告（5月17日（火）午前/午後 2時30分 / 担当者：介護保険係職員1） ■事実確認に向けた検討会議の開催予定（5月18日（水）午前/午後 1時30分～ / 場所：介護保険係） ■都道府県への連絡（5月18日（水）午前/午後 4時 分 / 担当者：介護保険係長） <p><input type="checkbox"/>養護者による高齢者虐待の疑いとして対応（担当課： ） 引継日時（ 月 日（ ） 午前/午後 時 分）</p> <p><input type="checkbox"/>その他（ ）</p>			
---	--	--	--

2. 情報共有・協議

(1) 高齢福祉課との情報共有

事故報告書を一旦預かった介護保険係長は、養介護施設従事者等による高齢者虐待担当部署である高齢福祉課長および高齢福祉係長に事故報告書と施設長への確認内容を報告し、高齢者虐待として対応する必要性について相談を行った。

その結果、介護職員が行った行為（強く押す、けがをさせる、声をかけずに介護をする）は養介護施設従事者等による高齢者虐待の可能性があると判断し、まずは両課で必要な情報収集を行い、翌日に両課の関係者でミーティングを行うこととした。

(2) 情報収集の役割分担

①介護保険課で収集する情報

- ・当該高齢者の介護保険関連情報（本人の状況やサービス利用に関する情報）
- ・市に報告されている当該施設の過去の事故報告書、苦情等
- ・都道府県が当該施設に対して行った指導監査結果、寄せられている苦情等

②高齢福祉課で収集する情報

- ・当該高齢者のけがの程度を治療した医療機関への確認
- ・当該高齢者の住民票、生活保護受給の有無、障害手帳等の有無を庁内関係部署へ照会

◎高齢者本人の居所と保険者が異なる場合の対応ポイント

高齢者が入所している養介護施設の所在地と通報等を行った家族等の住所地が異なる場合、通報等がどちらの市町村に寄せられるかは予測できません。通報等への対応は、養介護施設の所在地の市町村が行うこととし、家族等がいる市町村に通報がなされた場合には、速やかに養介護施設所在地の市町村に引き継ぐようにします。

施設に入所している高齢者が住民票を移していない場合にも、通報等への対応は施設所在地の市町村が行います。

情報共有・協議票

協議日時：平成 23 年 5 月 17 日 (火) 午前/午後 3 時 00 分

協議参加者：高齡福祉課長、高齡福祉係長、高齡福祉係職員 1、介護保険課長、介護保険係長、介護保険係職員 1、2

決定者：高齡福祉課長 印

【基本情報】

高齡者本人	氏名： H.I □特定できず	性別：男・ <input checked="" type="checkbox"/> 女・不明	年齢： 89 歳・不明
施設・事業所	名称：介護老人福祉施設***	種別： <input checked="" type="checkbox"/> 指定介護保険施設・事業所 <input type="checkbox"/> 指定障害福祉施設・事業所	<input type="checkbox"/> その他

【情報収集依頼項目】

1. 介護保険担当部署、指導監査担当部署への依頼事項

高齡者本人の情報	本人の状況	<input checked="" type="checkbox"/> 年齢 <input checked="" type="checkbox"/> 性別 <input checked="" type="checkbox"/> 要介護度 <input checked="" type="checkbox"/> 主治医意見書 <input checked="" type="checkbox"/> 保険者 <input checked="" type="checkbox"/> 障害者・認知症日常生活自立度 <input checked="" type="checkbox"/> 成年後見人等の有無	依頼日時 (5月17日(火) 午前/午後 4時 分) 依頼者 (介護保険係長)
	サービス利用状況	<input type="checkbox"/> 担当介護支援専門員 <input type="checkbox"/> 介護計画の内容 <input checked="" type="checkbox"/> 当該施設・事業所サービスの利用開始時期	依頼日時 (5月17日(火) 午前/午後 4時 分) 依頼者 (介護保険係長)
	その他	<input checked="" type="checkbox"/> ××病院にけがの程度を確認 <input type="checkbox"/>	依頼日時 (5月17日(火) 午前/午後 5時 分) 依頼者 (高齡福祉係長)
当該施設・事業所に関する情報	高齡者虐待	<input type="checkbox"/> (過去) 虐待が疑われる通報等の有無 <input type="checkbox"/> (過去) 虐待の有無と対応状況	依頼日時 (月 日 () 午前/午後 時 分) 依頼者 ()
	監査の状況	<input type="checkbox"/> 監査結果 <input type="checkbox"/> 監査日 <input type="checkbox"/> 改善状況	依頼日時 (月 日 () 午前/午後 時 分) 依頼者 ()
	指導の状況	<input type="checkbox"/> 実地指導結果 <input type="checkbox"/> 実施指導日 <input type="checkbox"/> 改善状況	依頼日時 (月 日 () 午前/午後 時 分) 依頼者 ()
	苦情の状況	<input checked="" type="checkbox"/> 苦情の内容 <input checked="" type="checkbox"/> 日時 <input type="checkbox"/> 改善状況	依頼日時 (5月17日(火) 午前/午後 4時 分) 依頼者 (介護保険係長)
	事故報告	<input checked="" type="checkbox"/> 事故報告内容 <input checked="" type="checkbox"/> 報告日時 <input type="checkbox"/> 改善状況	依頼日時 (5月17日(火) 午前/午後 4時 分) 依頼者 (介護保険係長)
その他	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	依頼日時 (月 日 () 午前/午後 時 分) 依頼者 ()	

2. その他の関連部署等への依頼事項

住民票等	<input checked="" type="checkbox"/> 住民票	依頼日時 (5月17日(火) 午前/午後 4時 30分) 依頼先 (住民課) 依頼者 (高齡福祉係長)
生活保護	<input checked="" type="checkbox"/> 生活保護受給状況	依頼日時 (5月17日(火) 午前/午後 4時 30分) 依頼先 (住民課) 依頼者 (高齡福祉係長)
障害福祉	<input checked="" type="checkbox"/> 障害者手帳有無 <input checked="" type="checkbox"/> 障害福祉サービス利用状況	依頼日時 (5月17日(火) 午前/午後 4時 30分) 依頼先 (障害福祉課) 依頼者 (高齡福祉係長)
医療	<input checked="" type="checkbox"/> 後期高齡者医療制度 <input type="checkbox"/> 国民健康保険	依頼日時 (5月17日(火) 午前/午後 4時 30分) 依頼先 (国保課) 依頼者 (高齡福祉係長)
その他	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	依頼日時 (月 日 () 午前/午後 時 分) 依頼先 () 依頼者 ()

3. 都道府県等関係機関への依頼事項

都道府県による監査の状況	<input checked="" type="checkbox"/> 監査結果 <input checked="" type="checkbox"/> 監査日 <input checked="" type="checkbox"/> 改善状況	依頼日時 (5月17日(火) 午前/午後 4時 30分) 依頼先 (県担当部署) 依頼者 (介護保険係長)
都道府県による指導の状況	<input checked="" type="checkbox"/> 実地指導結果 <input checked="" type="checkbox"/> 実施指導日 <input checked="" type="checkbox"/> 改善状況	依頼日時 (5月17日(火) 午前/午後 4時 30分) 依頼先 (県担当部署) 依頼者 (介護保険係長)
都道府県への苦情	<input checked="" type="checkbox"/> 苦情の内容 <input checked="" type="checkbox"/> 日時 <input checked="" type="checkbox"/> 改善状況	依頼日時 (5月17日(火) 午前/午後 4時 30分) 依頼先 (県担当部署) 依頼者 (介護保険係長)
国保連合会への苦情	<input checked="" type="checkbox"/> 苦情の内容 <input checked="" type="checkbox"/> 日時 <input checked="" type="checkbox"/> 改善状況	依頼日時 (5月17日(火) 午前/午後 4時 30分) 依頼先 (国保連合会) 依頼者 (介護保険係長)
運営適正化委員会への苦情	<input checked="" type="checkbox"/> 苦情の内容 <input checked="" type="checkbox"/> 日時 <input checked="" type="checkbox"/> 改善状況	依頼日時 (5月17日(火) 午前/午後 4時 30分) 依頼先 (運営適正化委員会) 依頼者 (介護保険係長)
その他	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	依頼日時 (月 日 () 午前/午後 時 分) 依頼先 () 依頼者 ()

3. 事実確認の準備

5月18日（水）午後1時30分より、高齢福祉課、介護保険課合同による情報共有と事実確認調査準備のためのミーティングが開催された。

出席者：（高齢福祉課）課長、高齢福祉係長、高齢福祉係職員1名（事務職）
（介護保険課）課長、介護保険係長、介護保険係職員2名（事務職）

(1) 情報収集結果の共有

介護保険課、高齢福祉課より、それぞれが収集した情報について報告がなされた。

① 高齢者に関する情報

- ・施設長の話では、治療後は当該高齢者が落ち着けるように職員を配置するなどしていることを確認している。
- ・長男家族が市内に居住している。家族に対して施設から謝罪が行われており、調査終了後に必要に応じて連絡することとした。
- ・高齢福祉係長が××病院に連絡し、けがの状況と受診時の状況を確認。医師から「頭部（右側の額）に5cm四方に打撲によるあざと、両手首にも強く握られたと思われるあざを確認。いずれもけがの程度は浅い」との情報を得る。
- ・高齢福祉係長が国民健康保険課から後期高齢者医療制度の滞納がないことを確認した。
- ・介護保険係長が介護認定情報から介護度4、障害者・認知症日常生活自立度Ⅲb、認知症との記載あり、時おり介護抵抗が見受けられることを確認。

② 施設に関する情報

- ・当該施設に関する苦情からは、別の利用者家族から言葉遣いや介護が乱暴な職員がいるとの苦情が寄せられていた。
- ・都道府県から提供された1年ほど前の指導監査結果では、特に目立った指摘はなされていない。都道府県に対しては、近日中に事実確認を実施すること、調査結果についてまた報告することを伝えた。

③ けがをさせた職員に関する情報

- ・施設長からの説明の中で、当該高齢者との接触を避け、当該職員は夜勤から外れ、フロアリーダーと一緒に動くよう勤務体制の変更がなされていることを確認している。

(2) 事実確認のための準備

①実施根拠

事故報告書の内容から養介護施設従事者等による高齢者虐待が疑われるため、高齢者虐待防止法第24条に基づき介護保険法第23条を適用することを確認した。

【解説】 事実確認の方法について

養介護施設従事者等による高齢者虐待が疑われる際の実事確認の方法として、

○介護保険法に基づく「監査（立入検査等）」等

○「実地指導」（介護保険法第23条、第24条に基づく文書の提出、当該職員への質問等を含む）

があります。また、高齢者虐待防止法の主旨を踏まえて、養介護施設・事業所の協力を得て調査を実施することも可能です。

個別の事案においてどのような方法で事実確認を行うかについては、当該事案の通報内容や当該養介護施設・事業所の状況を踏まえ、「介護保険最新情報 vol. 263」（厚生労働省老健局総務課）で示されている考え方（指定基準違反や不正請求等が疑われる場合は「監査（立入検査等）」で行うこととし、サービスの質の向上の観点から行う場合は「実地指導」を行う）に基づき、「監査（立入検査等）」「実地指導」「高齢者虐待防止法の主旨を踏まえた調査」の3つの中から適切な方法を総合的に検討して実施します。

②調査実施日

できる限り速やかに訪問することが必要であると判断し、翌日5月19日（木）午前10時に訪問することを決定。5月20日（金）も引き続き調査を実施する。

◎事実確認調査実施にあたってのポイント

事実確認調査は、高齢者の安全確認が最優先されます。また、本事例のように高齢者がけがをしたりあざがある場合には時間の経過とともに傷痕やあざが変化してしまうため、可能な限り速やかに準備を整えて養介護施設・事業所を訪問し事実確認を行うことが必要です。

③事前連絡

事前に通知文書は出さずに、当該施設を訪問する直前に連絡し、事故報告の内容から養介護施設従事者等による高齢者虐待が疑われるため調査に行くこと、施設長には、対応をお願いしたいことを伝えることにした。

④訪問者

訪問者については、高齢福祉課（2名）介護保険課（3名）、のほか、医療専門職が必要であることから保健センターに協力を求め、保健師1名に同行してもらうこととした。

高齢福祉課：高齢福祉係長、高齢福祉係職員1名（事務職）

介護保険課：介護保険係長、介護保険係職員2名（事務職）

保健センター：保健師 1 名

⑤役割分担

事実確認実施にあたっての役割分担については、以下のような体制とした。

現場責任者：高齢福祉係長（訪問目的の説明、調査事項の説明、協力依頼、統括）

当該高齢者面接：保健師と高齢福祉係長が面会し、けがの状況とともに可能な範囲で事故発生時の状況を確認する。終了後、虐待を受けた疑いのある高齢者と同じユニットの高齢者にも声をかけながら話を聞き、状態を確認する。

職員面接：介護保険係長、高齢福祉係職員 1 が、管理者およびリーダー層の他、虐待を受けた疑いのある高齢者のいるユニット職員に対して個別に面接し聞き取りを行う。なお、職員への面接順番については、最初に客観的な状況把握をするため、当該高齢者のけがを発見した職員、事故当日と一緒に夜勤をしていた職員、当該高齢者の担当職員、けがを負わせた職員の順に行うこととした。

記録確認：介護保険係職員 1、2 が、虐待を受けた疑いのある高齢者に関する情報（介護計画、担当者会議録、介護記録等）、同じユニットや介護抵抗のある高齢者の情報（介護計画や介護記録等）、虐待を行った疑いのある職員に関する情報（勤務表、研修記録、職員会議記録等）、施設内の各種取組状況（事故報告、ヒヤリハット、苦情処理、各種委員会活動記録、研修計画・実施記録等）を確認。

◎高齢者の保護について

本事例では、施設長の話から治療後、当該高齢者が落ち着けるように職員を配置し、本人も普段と変わりなく過ごしていることが確認できていますが、高齢者本人の状態が確認できない場合には、入院や保護を想定した準備が必要となることもあります。

⑥リスク対応

事実確認実施時には、調査を拒否されたり、責任者が不在のため対応できないとの返答も想定される。それぞれのリスクに対して以下の方針で対応することとした。

○調査を拒否された場合：介護保険法の監査に切り替えて事実確認を行う。

○責任者が不在の場合：責任者に連絡を取ってもらい調査への協力を要請し、責任者にはすみやかに調整し、対応を行う。

⑦虐待対応ケース会議（判断会議）の開催日

調査結果を整理したうえで、事実確認調査翌日の 5 月 23 日（月）午後 1 時 30 分から、虐待対応ケース会議（判断会議）を開催することとした。

事実確認準備票

【事実確認の方法と参加者】

協議日時：平成 23 年 5 月 18 日 (水) 午前/午後 1 時 30 分

協議参加者：高齡福祉課長、高齡福祉係長、高齡福祉係職員 1、介護保険課長、介護保険係長、介護保険係職員 1、2、保健師

決定者：高齡福祉課長 印

事実確認調査の根拠	<input type="checkbox"/> 監査 (介護保険法・老人福祉法 第 条に基づく) <input checked="" type="checkbox"/> 実地指導 (介護保険法第 23 条に基づく) <input checked="" type="checkbox"/> 高齡者虐待防止法による任意調査 <input type="checkbox"/> 養護者による高齡者虐待として実施
事実確認調査日時	平成 23 年 5 月 19 日 (木) 午前/午後 10 時 00 分
施設・事業所への事前連絡	<input checked="" type="checkbox"/> 有 (連絡予定日時：平成 23 年 5 月 19 日 (木) 午前/午後 8 時 30 分) <input type="checkbox"/> 無 連絡者：役職 高齡福祉係長 氏名 連絡相手：施設長
事実確認調査の参加者	養介護施設従事者等による高齡者虐待担当部署 (部署名：高齡福祉課) 参加者：役職 高齡福祉係長 氏名 , 役職 氏名 役職 高齡福祉係職員 1 氏名 , 役職 氏名
	養介護施設等指導監査担当部署 (部署名：介護保険課) 参加者：役職 介護保険係長 氏名 , 役職 氏名 役職 介護保険係職員 1、2 氏名 , 役職 氏名
	関係部署 (部署名：保健センター) 参加者：役職 保健師 氏名 , 役職 氏名
	関係部署 (部署名：) 参加者：役職 氏名 , 役職 氏名
	事実確認調査の現場責任者：部署名 高齡福祉係 役職 係長 氏名 <input checked="" type="checkbox"/> 保健師等の医療専門職の参加 <input type="checkbox"/> 社会福祉士等の福祉専門職の参加

【事前確認・調整事項】

都道府県との連携	<input type="checkbox"/> 無 <input checked="" type="checkbox"/> 有 (<input checked="" type="checkbox"/> 事実確認調査実施の連絡 <input type="checkbox"/> 調査への同行依頼) <input type="checkbox"/> その他 () [連携が必要な理由] <input type="checkbox"/> 市町村が行う事実確認等に、施設・事業者が応じない可能性が高い場合 <input type="checkbox"/> 重篤な事態が想定され、早急に老人福祉法・介護保険法による指導検査等が必要と考えられる場合 <input type="checkbox"/> 指導等を繰り返している施設・事業者で、都道府県として早期介入が必要と考えられる場合 <input checked="" type="checkbox"/> その他 (情報共有、当該施設に関する情報提供依頼)
警察との連携の必要性	<input checked="" type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 通報内容に犯罪性が認められる場合 <input type="checkbox"/> 事実確認の妨害がある場合 <input type="checkbox"/> 市町村職員への脅し・恫喝等危害を加えられる場合 <input type="checkbox"/> その他 ()
高齡者の入院保護が必要な場合の調整	<input checked="" type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有 施設長の話から、当該高齡者は現在治療を済ませ、特に変わりなく過ごしていることを確認済み。
家族・成年後見人等への連絡説明	<input type="checkbox"/> しない <input checked="" type="checkbox"/> する (平成 年 月 日 () 午前/午後 時 説明者：) ※虐待対応ケース会議 (判断会議) にて、連絡の要否について検討する。

【使用機材】

<input checked="" type="checkbox"/> カメラ (1 台) (<input checked="" type="checkbox"/> フィルム・メモリーカード / <input checked="" type="checkbox"/> 予備電池) <input type="checkbox"/> ビデオカメラ (台) (<input type="checkbox"/> テープ (本) / <input type="checkbox"/> 予備電池/充電の確認) <input checked="" type="checkbox"/> IC レコーダー・録音テープ (3 台) (<input checked="" type="checkbox"/> 予備電池 / <input checked="" type="checkbox"/> 予備テープ) <input type="checkbox"/> 関係法令集 <input type="checkbox"/> その他 ()

【事実確認実施体制】

	日時	役割	担当者氏名	実施場所	使用書式等
調査前	5月19日 午前/午後 10時00分～	訪問目的の説明 職務と守秘義務・調査事項の説明、 施設への協力依頼	担当： 高齢福祉係長	当該施設 事務室、施 設長室	■身分証明書 ■介護保険検査証 ■通知文書（実地指導用、監査用）
調査中	午前/午後 10時30分～ 11時00分迄	【虐待を受けた疑いのある高齢者面接】 対象者 <u>1</u> 名 (氏名： H.I) (氏名：)	担当： 保健師 高齢福祉係長	203号室	■面接調査票（高齢者本人用） ■血圧計等バイタル測定セット ■長谷川式スケール
	午前/午後 11時00分～ 16時00分迄	【その他高齢者面接】対象者 <u>5</u> 名 (氏名： 同一ユニットの高齢者) (氏名：)	担当： 保健師 高齢福祉係長	各利用者 居室	■面接調査票（その他の高齢者用） ■血圧計等バイタル測定セット ■長谷川式スケール
	午前/午後 10時30分～ 11時30分迄	【管理者面接】対象者 <u>1</u> 名 (職名・氏名： 施設長) (職名・氏名：)	担当： 介護保険係長 高齢福祉係職員1	相談室1	■面接調査票（管理者用）
	午前/午後 11時30分～ 12時00分迄	【主任・リーダー面接】対象者 <u>1</u> 名 (職名・氏名： フロアリーダー) (職名・氏名：)	担当： 介護保険係長 高齢福祉係職員1	相談室1	■面接調査票（主任・リーダー用）
	午前/午後 13時00分～ 15時00分迄	【一般職員面接】対象者 <u> </u> 名 (職名・氏名： けがを発見した職員) (職名・氏名： 事故当日の夜勤職員) (職名・氏名： 当該高齢者担当職員) (職名・氏名： 同じユニットの職員)	担当： 介護保険係長 高齢福祉係職員1	相談室1	■面接調査票（一般職員用）
	午前/午後 15時00分～ 16時00分迄	【虐待を行った疑いのある職員への面接】 対象者 <u>1</u> 名 (職名・氏名： 介護職 G.A)	担当： 介護保険係長 高齢福祉係職員1	相談室1	■面接調査票（虐待を行った疑いのある職員用）
	午前/午後 10時30分～ 16時00分迄	各種書類等確認	担当：介護保険係 職員1、2	相談室2	■各種書類等確認票
	午前/午後 時 分～ 時 分迄	施設・事業所内の状況把握・点検	担当：全員		■養介護施設・事業所の状況把握・点検票
午前/午後 10時00分～ 17時00分迄	全体の統括・調整	担当： 高齢福祉係長	相談室1		
調査後	午前/午後 16時00分～ 17時00分迄	調査結果の確認と課長への報告、 施設・事業所に対する当日の指示・指導 内容の検討	担当：全員	相談室1	
	午前/午後 17時00分～ 17時30分迄	管理者への結果報告 指示・指導内容の伝達 今後の予定等の説明	担当： 高齢福祉係長	相談室1	

※当日不在の職員については、翌日に面接を実施する。

事実確認中に予測されるリスクと対処方法

- 事実確認調査を拒否された場合 ： 監査に切り替える。
- 施設長など管理者が不在の場合 ： 責任者に連絡を取ってもらい、調査への協力を要請する。
- 高齢者本人が入院等で不在の場合 ：
- その他（ ）：

【判断会議】

開催予定日時：平成23年5月23日（月）午前/午後 1時30分～ 開催場所： 高齢福祉係
 会議参加者 ： 高齢福祉課長、高齢福祉係長、高齢福祉係職員1、介護保険課長、介護保険係長、介護保険係職員1、2、保健師

4. 事実確認

(事実確認調査 1 日目 (5 月 19 日 (木)) の動き)

- 8:30 高齢福祉係長が施設に出向く前に施設長に電話連絡。「一昨日の事故について不自然なところがあるため、高齢者虐待防止法第 24 条に基づき介護保険法第 23 条による調査にこれからうかがいます。施設長は施設にいてください。」
- 10:00 施設到着。施設長に対して、「一昨日の事故に関して高齢者虐待の疑いがある。詳細な状況を確認したいので、調査に協力して欲しい。調査は、高齢者への面接、施設長やリーダー、フロア職員からの聞き取り、記録類の確認をしたい。」と依頼、了承を得た。
また、面接と記録確認を行うための部屋の用意、コピー機の使用なども依頼した。
- 10:30～12:00 高齢者への面接、管理者・リーダーへの面接、記録確認チームに分かれて状況を確認。
- 12:00～13:00 昼食を取りながら各チームで明らかになったこと、午後の動きを確認。
- 13:00～16:00 職員面接と記録確認を継続。一般職員面接は、当該高齢者のけがを発見した職員、事故当日と一緒に夜勤をしていた職員、当該高齢者の担当職員、けがを負わせた職員の順に実施。
- 16:00～17:00 調査結果を全員で確認。高齢福祉係長に状況を報告し、施設への指導・要請事項を確認。
- 17:00～17:30 施設長に調査結果を報告。当面の措置を要請するとともに、今後の対応について伝える。

(1) 虐待を受けた疑いのある高齢者への面接 (当該高齢者の居室にて実施)

保健師、高齢福祉係長が、はじめに当該高齢者の担当職員 (介護職 U. I) から当該高齢者の状況について聞き取りを行った。

- ・簡単な会話は可能であるが、耳が遠い。
- ・歩行も不安定である。
- ・時おり介護抵抗がある。
- ・徐々に落ち着きを取り戻しているが、けがをさせた職員が謝罪に訪れたときは少し怖がっている様子うかがえた。

その後、職員に居室外に出てもらい、当該高齢者に面接を行った。

保健師が当該高齢者のけがの状況を確認後、けがをしたときの状況について尋ねた。当該高齢者からは発語はなかったが、市職員からの質問 (ここにぶつけたのですか、職員から押されたのですか、怖い職員はいますか、等) には頷いていた。

また、当該高齢者の右顔面 (額) に 5 cm 四方のあざを確認。両手首にも強く握られたよう

なあざがあった。

◎高齢者への面接に関するポイント

面接調査を実施する際は、複数名で対応することでより客観的な状況把握が可能となります。
高齢者への面接では医療職や福祉職など専門職の関わりも不可欠です。また、高齢者に質問する際には、角度を変えて質問をするなど回答を誘導しないように注意することも必要です。

(2) 同じユニットの高齢者への面接

当該高齢者への面接終了後、保健師と高齢福祉係長は同じユニットの高齢者数名と面接を実施した。複数の高齢者から、以下のような発言があった。

- ・H.Iさんは、夜騒いでうるさいときがある。
- ・特定の職員の言葉遣いが乱暴で怖いときがある。職員に叩かれたりしたことはない。

面接調査票（高齢者本人用）

面接者：保健師，高齢福祉係長

確認日時：平成23年5月19日（金）午前 / 午後 10時30分～11時30分

高齢者本人氏名	H. I	性別	<input type="checkbox"/> 男 <input checked="" type="checkbox"/> 女	生年月日	大正10年11月 29日生	年齢	89歳
面接場所	<input type="checkbox"/> 居宅 <input checked="" type="checkbox"/> 施設・事業所内（203号室） <input type="checkbox"/> 来所 <input type="checkbox"/> その他（ ）						
面接時の同席者	<input checked="" type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有（氏名、職種・職位： ）						

発言内容や状態・行動・態度など（見聞きしたことをそのまま記入）

【高齢者本人】※高齢者本人と面接した際の発言内容、状態・行動・態度や面接者が気づいたこと等を記載

- 疲れているらしく（体調が悪いらしく）、眠たそうな表情。
- 血圧 145/95。
- 体重の増減を確認（問題なし）。
- けがの状況を確認。
 - －右顔面（額）に5cm四方のあざを確認。両手首にも強く握られたようなあざがあった。
- けがをしたときの状況を確認。
 - －当該高齢者からの発言はなし。
 - －保健師からの「ここにぶつけたのですか」、「職員から押されたのですか」、「怖い職員はいますか」、等の問いかけには頷いていた。

【高齢者本人に関する情報】

○施設・事業所職員からの情報

<介護職U. I（当該高齢者の担当職員）>

- ・当該高齢者の状況について。
 - －簡単な会話は可能だが、耳が遠い。歩行も不安定である。時おり介護抵抗がある。
 - －徐々に落ち着きを取り戻しているが、けがをさせた介護職G. Aが謝罪に訪れたときは少し怖がっている様子がかがえた。

<介護職S. Y（当該高齢者のけがを発見した職員）>

- ・けがをしたときの状況、対応について。
 - －5月16日（月）午前、当該高齢者の右顔面（額）にあざを発見。両手首にもあざがみられたため、フロアリーダー、施設長、看護職員に報告。看護職員が××病院に同行し受診・治療を行った。

○第三者（ ）からの情報

面接調査票（高齢者本人用）－チェックシート

【対象者の状況】

※1 「通」：通報があった内容に○をつける。「確認日」：事実確認調査で確認した日付を記入。

※2 太字項目の各項目が確認された場合は、緊急性の有無について適切な判断が必要。

通	確認日	確認項目	サイン；当てはまるものがあれば○で囲み、他に気になる点があれば（ ）に簡単に記入	確認方法（番号に○印またはチェック） 確認者（カッコ内に「誰が」、「誰（何から）」を記入） 1.写真、2.目視、3.記録、4.聞き取り、5.その他
○	5/19	外傷等	頭部外傷（血腫、骨折等の疑い）、腹部外傷、重度の褥そう、その他（ ） 部位： 大きさ：	1、2、3、4、5 （ ）が（ ）から確認した
		全身状態・意識レベル	全身衰弱、意識混濁、その他（ ）	1、2、3、4、5 （ ）が（ ）から確認した
		脱水症状	重い脱水症状、脱水症状の繰り返し、軽い脱水症状、その他（ ）	1、2、3、4、5 （ ）が（ ）から確認した
		栄養状態等	栄養失調、低栄養・低血糖の疑い、その他（ ）	1、2、3、4、5 （ ）が（ ）から確認した
		あざや傷	身体に複数のあざ、頻繁なあざ、やけど、刺し傷、 打撲痕・腫張 、その他（ ） 部位：右顔面（額）と両手首 大きさ：（顔面）5cm 四方 色：紫色	1、②、3、4、5 （保健師）が（目視）で確認
		体重の増減	急な体重の減少、やせすぎ、その他（ ）	1、2、3、4、5 （ ）が（ ）から確認した
		出血や傷の有無	生殖器等の傷、出血、かゆみの訴え、その他（ ）	1、2、3、4、5 （ ）が（ ）から確認した
生活の状況		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、おむつ交換が適切にされていない、その他（ ）	1、2、3、4、5 （ ）が（ ）から確認した
		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、その他（ ）	1、2、3、4、5 （ ）が（ ）から確認した
		適切な食事	本人に適した食事が提供されていない、空腹を訴える、拒食や過食が見られる、その他（ ）	1、2、3、4、5 （ ）が（ ）から確認した
		適切な睡眠	不眠の訴え、不規則な睡眠、その他（ ）	1、2、3、4、5 （ ）が（ ）から確認した
		行為の制限	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、ナースコールが使用できない、ナースコールの対応をしない、他の利用者からの暴力を放置、長時間部屋に入れられている、抑制されている、その他（ ）	1、2、3、4、5 （ ）が（ ）から確認した
		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、冷暖房の欠如、その他（ ）	1、2、3、4、5 （ ）が（ ）から確認した
		その他		1、2、3、4、5 （ ）が（ ）から確認した
話の内容		恐怖や不安の訴え	「怖い」「痛い」「怒られる」「殴られる」「追い出される」などの発言、大切なものを「壊される」「捨てられる」などの発言、その他（ ）	1、2、3、4、5 （ ）が（ ）から確認した
		保護の訴え	「殺される」「OOが怖い」「何も食べていない」「施設にいたくない」「帰りたい」などの発言、その他（ ）	1、2、3、4、5 （ ）が（ ）から確認した
		強い自殺念慮	「死にたい」などの発言、自分を否定的に話す、その他（ ）	1、2、3、4、5 （ ）が（ ）から確認した
		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、その他（ ）	1、2、3、4、5 （ ）が（ ）から確認した
		金銭の訴え	「お金をとられた」「預貯金がなくなった」「金銭を寄付・贈与させられた」「金銭を渡してもらえない」などの発言、その他（ ）	1、2、3、4、5 （ ）が（ ）から確認した
		性的事柄の訴え	「生殖器の写真を撮られた」などの発言、異性介助へ訴え、その他（ ）	1、2、3、4、5 （ ）が（ ）から確認した
		話のためらい	関係者に話すことをためらう、話す内容が変化、その他（ ）	1、2、3、4、5 （ ）が（ ）から確認した
表情・態度	5/19	おびえ、不安	おびえた表情、急に不安がる、 怖がる 、人目を避けたがる、その他（ ）	1、2、3、④、5 （保健師）が（職員）から確認
		無気力さ	無気力な表情、問いかけに無反応、その他（ ）	1、2、3、4、5 （ ）が（ ）から確認した
		態度の変化	職員のいる場面いない場面で態度が異なる、なげやりな態度、急な態度の変化、その他（ ）	1、2、3、4、5 （ ）が（ ）から確認した
サービスなどの利用状況		適切な医療の受診	施設が受診を拒否、受診を勧めても行った気配がない、その他（ ）	1、2、3、4、5 （ ）が（ ）から確認した
		適切な服薬の管理	本人が処方されていない薬を服用、処方された薬を適切に服薬できていない、その他（ ）	1、2、3、4、5 （ ）が（ ）から確認した
		入退院の状況	入退院の繰り返し、救急搬送の繰り返し、その他（ ）	1、2、3、4、5 （ ）が（ ）から確認した
		支援のためらい・拒否	介護を受けたがらない、拒否的な言動や行動、その他（ ）	1、2、3、4、5 （ ）が（ ）から確認した
		その他		1、2、3、4、5 （ ）が（ ）から確認した

面接調査票（高齢者本人用）－聞き取りシート

面接日：平成23年5月19日（金）午前 / 午後 10時30分～11時00分

面接者：保健師 記録者：高齢福祉係長

1 聞き取り調査対象高齢者

氏名	H.I	生年月日	□明■大□昭 10年11月29日
年齢	89歳	性別	□男性 ■女性
介護認定	■要介護（4） □要支援（ ） □その他（ ）		
認知症	□無 ■有（認知症高齢者の日常生活自立度 IIIb）		
居所	介護老人福祉施設*** 203号室	面接場所	左同
同席者	■無 □有→ □職員 □家族等 □その他（ ） 同席者氏名（ ）		

2 聞き取り内容（ゆっくり、端的に問いかけ、回答はゆっくり待ってください。回答がなくても反応があれば様子などを記載してください。）

			回答や様子等の記入欄
1 施設・事業所のサービス	サービスを利用して気持ちよく過ごせていますか	はい・いいえ・ <input checked="" type="checkbox"/> 反応無	
	ご飯はおいしいですか	<input checked="" type="checkbox"/> はい・いいえ・反応無	
	お風呂は気持ち良く入っていますか	はい・いいえ・ <input checked="" type="checkbox"/> 反応無	
	時々、外出はされていますか	はい・いいえ・ <input checked="" type="checkbox"/> 反応無	
	夜はよく眠れていますか	<input checked="" type="checkbox"/> はい・いいえ・反応無	
	寒い（暑い）ことはありますか	<input checked="" type="checkbox"/> はい・いいえ・反応無	
2 虐待（怖いこと等）	職員はやさしいですか	はい・いいえ・ <input checked="" type="checkbox"/> 反応無	
	職員は呼ぶとすぐ来てくれますか	はい・いいえ・ <input checked="" type="checkbox"/> 反応無	
	職員に怒られることはありますか	はい・いいえ・ <input checked="" type="checkbox"/> 反応無	
	何か怖いこと等がありますか	<input checked="" type="checkbox"/> はい・いいえ・反応無	怖い職員はいますかという問いかけに頷く。
	他の人が職員に叩かれているところを見たことがありますか	はい・いいえ・ <input checked="" type="checkbox"/> 反応無	
	職員に叩かれることはありますか	<input checked="" type="checkbox"/> はい・いいえ・反応無	
	何か嫌なことをされたことはありますか	はい・いいえ・ <input checked="" type="checkbox"/> 反応無	
（通報等内容の確認）職員から〇〇をされたことはありますか	<input checked="" type="checkbox"/> はい・いいえ・反応無	職員から押されたのですかという問いかけに頷く。	
3 要望その他	なにかして欲しいことはありますか	はい・いいえ・ <input checked="" type="checkbox"/> 反応無	
	・けがをしたときの状況について、「ここ（壁）にぶつけたのですか」との質問に頷く		

※在宅サービス利用者には該当しない質問項目も含まれています。

面接調査票（その他の高齢者用）－聞き取りシート

面接日：平成23年5月19日（金）午前 / 午後 11時00分～11時15分

面接者：保健師 記録者：高齢福祉係長

1 聞き取り調査対象高齢者

氏 名	E.I	生年月日	□明■大□昭 13年6月7日
年 齢	86歳	性 別	■男性 □女性
介護認定	■要介護（ 3 ） □要支援（ ） □その他（ ）		
認知症	□無 ■有（認知症高齢者の日常生活自立度 II ）		
居 所	介護老人福祉施設*** 202号室	面接場所	左同
同 席 者	■無 □有→ □職員 □家族等 □その他（ ） 同席者氏名（ ）		

2 聞き取り内容（ゆっくり、端的に問いかけ、回答はゆっくり待ってください。回答がなくても反応があれば様子などを記載してください。）

			回答や様子等の記入欄
1 施設・事業所のサービス	サービスを利用して気持ちよく過ごせていますか	<input checked="" type="checkbox"/> はい・いいえ・反応無	H.Iさんが夜騒いでうるさいときがある。
	ご飯はおいしいですか	<input checked="" type="checkbox"/> はい・いいえ・反応無	
	お風呂は気持ち良く入っていますか	<input checked="" type="checkbox"/> はい・いいえ・反応無	
	時々、外出はされていますか	<input checked="" type="checkbox"/> はい・いいえ・反応無	
	夜はよく眠れていますか	はい・ <input checked="" type="checkbox"/> いいえ・反応無	H.Iさんの声で夜眠れないことがある。
	寒い（暑い）ことはありますか	<input checked="" type="checkbox"/> はい・いいえ・反応無	
2 虐待（怖いこと等）	職員はやさしいですか	<input checked="" type="checkbox"/> はい・いいえ・反応無	言葉遣いの悪い男性職員で怖い人がいる。
	職員は呼ぶとすぐ来てくれますか	<input checked="" type="checkbox"/> はい・いいえ・反応無	
	職員に怒られることはありますか	はい・ <input checked="" type="checkbox"/> いいえ・反応無	
	何か怖いこと等がありますか	<input checked="" type="checkbox"/> はい・いいえ・反応無	言葉遣いの悪い男性職員で怖い人がいる。
	他の人が職員に叩かれているところを見たことがありますか	はい・ <input checked="" type="checkbox"/> いいえ・反応無	
	職員に叩かれることはありますか	はい・ <input checked="" type="checkbox"/> いいえ・反応無	
	何か嫌なことをされたことはありますか	はい・ <input checked="" type="checkbox"/> いいえ・反応無	
（通報等内容の確認）職員から〇〇をされたことはありますか	はい・ <input checked="" type="checkbox"/> いいえ・反応無		
3 要望その他	なにかして欲しいことはありますか	はい・ <input checked="" type="checkbox"/> いいえ・反応無	

※在宅サービス利用者には該当しない質問項目も含まれています。

面接調査票（その他の高齢者用）－聞き取りシート

面接日：平成23年5月19日（金）午前 / 午後 11時20分～11時40分

面接者：保健師 記録者：高齢福祉係長

1 聞き取り調査対象高齢者

氏名	U.R	生年月日	□明□大■昭 2年10月31日
年齢	83歳	性別	□男性 ■女性
介護認定	■要介護（ 3 ） □要支援（ ） □その他（ ）		
認知症	□無 ■有（認知症高齢者の日常生活自立度 II ）		
居所	介護老人福祉施設*** 204号室	面接場所	左同
同席者	■無 □有→ □職員 □家族等 □その他（ ） 同席者氏名（ ）		

2 聞き取り内容（ゆっくり、端的に問いかけ、回答はゆっくり待ってください。回答がなくても反応があれば様子などを記載してください。）

			回答や様子等の記入欄
1 施設・事業所のサービス	サービスを利用して気持ちよく過ごせていますか	はい・いいえ・反応無	
	ご飯はおいしいですか	はい・いいえ・反応無	
	お風呂は気持ち良く入っていますか	はい・いいえ・反応無	
	時々、外出はされていますか	はい・いいえ・反応無	
	夜はよく眠れていますか	はい・ <input checked="" type="checkbox"/> いいえ・反応無	H.Iさんが夜大きな声を出すと眠れないことがある。
	寒い（暑い）ことはありますか	はい・いいえ・反応無	
2 虐待（怖いこと等）	職員はやさしいですか	はい・ <input checked="" type="checkbox"/> いいえ・反応無	言葉遣いが荒くて怖い男性職員がいる。その人は介護もぶっさらぼう。
	職員は呼ぶとすぐ来てくれますか	はい・いいえ・反応無	
	職員に怒られることはありますか	はい・ <input checked="" type="checkbox"/> いいえ・反応無	
	何か怖いこと等がありますか	はい・いいえ・反応無	言葉遣いが荒くて怖い男性職員がいる。たまに怖いと感ずることがある。
	他の人が職員に叩かれているところを見たことがありますか	はい・ <input checked="" type="checkbox"/> いいえ・反応無	
	職員に叩かれることはありますか	はい・ <input checked="" type="checkbox"/> いいえ・反応無	
	何か嫌なことをされたことはありますか	はい・ <input checked="" type="checkbox"/> いいえ・反応無	
	（通報等内容の確認）職員から〇〇をされたことはありますか	はい・ <input checked="" type="checkbox"/> いいえ・反応無	
3 要望その他	なにかして欲しいことはありますか	はい・ <input checked="" type="checkbox"/> いいえ・反応無	

※在宅サービス利用者には該当しない質問項目も含まれています。

(3) 施設長面接

施設長から、当該高齢者へのケアに関して、虐待を行った疑いのある職員について、事故及び高齢者虐待の認識について聞き取りを行った。

- ・当該高齢者は、時おり介護への抵抗が強いことがある。担当する職員はそれぞれ気をつけて介護にあたっていた。
- ・介護職 G.A は、もともと言葉遣いや介護が荒い面があり注意していたのだが、今回適切な対処行動が取れなかったため、今後しばらくは当該高齢者との接触を避け、日勤のみとしてフロアリーダーが指導にあたる体制としている。
- ・事故の発生状況については、介護職 G.A から話を聞き事故報告書に記載している。
- ・(当該高齢者が壁にぶつかるほど強く押すことは事故なのかという問いに対して) 介護抵抗への対応の流れの中で発生したことなので、あくまでも事故と認識している。

(4) 主任・リーダー面接

主任・リーダーから、当該高齢者へのケアに関して、虐待を行った疑いのある職員について聞き取りを行った。

- ・耳が遠いため、大きな声で話しかけないと気づかないことが多い。また、対応によっては介護中に暴れて抵抗することもあり、職員によっては落ち着かせるのに時間がかかることもある。
- ・当該高齢者に対しては、他の利用者と同様に介護計画を立てているが、興奮状態になった際の対応までは介護計画に記載していない。
- ・入職してから1年経つ。本人なりに頑張っているが、コミュニケーションが苦手な面があり、他の職員や利用者とはあまり積極的に話をしようとならない。
- ・以前は、言葉掛けが十分でなく、スムーズに介護ができないために介護が少し雑になっていたことがあり、自分が一緒について指導してきたのだが、コミュニケーションが苦手という面はなかなか改善されていない。
- ・事故が起きたため、自分と一緒に動いて指導する体制として介護技術を習得してもらう予定。

(5) 職員への面接（虐待を行ったことが疑われる職員2名を含む数名）

① 当該高齢者のけがを発見した職員（介護職 S.Y）

○ 当該高齢者のけが発見時の状況について

- ・5月16日（月）午前8時頃にご本人の居室にて、ご本人の右顔面（額）にあざができていたのを発見。ご本人は痛そうにしていたため、すぐにフロアリーダー、施設長、看護職員に報告した。

○当該高齢者へのケアについて

- ・ご本人は耳が遠いため、話しかけるときは大きな声でゆっくりとした口調で声掛けするようにしている。以前に、こちらでは声をかけたつもりだったが本人に聞こえていなかったのか、オムツ交換時に暴れ出したことがあった。それ以来、自分はH.Iさんの顔を見て大きな声で声掛けをし、必ず本人の確認を取ってから介助するようにしていた。他の職員もそれぞれのやり方で対応していると思う。
- ・対応によって、衣服を着替えるときや排泄介助をするときに暴れて抵抗することもある。そのようなときには、時間を掛けて丁寧に説明し対応すれば、本人の興奮状態も徐々に収まってくる。

○介護職 G.A について

- ・利用者から言葉や介護が荒いという声を聞いたことはある。ただ、個人的に話すことはなく、本人もあまりコミュニケーションを取る人ではなく、実際はわからない。時々、もう少し丁寧にすればよいのと思う場面も見かけたことがある。

②事故当日と一緒に夜勤をしていた職員（介護職 O.K）

○事故発生時の状況について

- ・当日（夜間帯）は、いつもよりもコールが多く、自分もあまり余裕がある状況ではなかった。介護職 G.A はあまり自分から積極的に話をする人ではなく、忙しかったこともあり事故には気づかずにいた。

○当該高齢者へのケアについて

- ・不安になると、昼夜を問わず大きな声で職員を呼び続けることがある。そのようなときはできるだけ寄り添うようにしているが、ずっと一緒にいるわけにもいかず苦労している。
- ・本人は歩行が非常に不安定であるが、自分で歩けると思って立ち上がってしまうことも少なくなく、ヒヤリとする場面がよくある。

○介護職 G.A について

- ・あまり話したことがない。

③当該高齢者の担当職員（介護職 U.I）

○当該高齢者へのケアに関して

（当該高齢者への面接の前に実施。）

○介護職 G.A についてについて

- ・ちょっと話しかけづらい雰囲気の人。彼も私たちに話しかけてこない。こちらからも仕事で必要なこと以外話をしない。

④虐待を行った疑いのある職員（介護職 G. A）

○事故発生時の状況について

- ・夜間のオムツ交換時に、H. I さんが暴れて叩いてきた。とにかく落ち着かせようと思って H. I さんの両手を握ったのだが、それでも収まらなかったため思わず H. I さんの身体を押しつけてしまった。そのときに壁に頭をぶつけてしまった。
- ・しばらく H. I さんは「痛い、痛い」と言っていたが、途中から何も言わなくなったため大丈夫と思い退室した。けがを負わせたことは申し訳なく思っているが、事故とは認識していなかった（虐待という認識はない）。
- ・以前も夜勤時に H. I さんが興奮したことがあったが、その時はリーダーと一緒にいたこともあり、すぐに落ち着かせることができた。今回は他の利用者からのコールも多かったため、イライラし、急いでしなければいけないという思いもあった。
- ・H. I さんはいつも暴れやすい人だから、特に今回が特別だとは思っていない。
- ・H. I さんは夜中でも職員を呼び続けることもあって、以前に何度か怒鳴ってしまったことがあった。もしかすると、自分を怖がっていたのかもしれない。

○仕事の困難さについて

- ・施設長やリーダーからは、言葉掛けや介護が荒いと注意を受けており、自分も意識してなるべく丁寧な介護に努めていた。
- ・介護の仕事は嫌いではないが、まだ不慣れなこともあって戸惑うことも少なくない。特に認知症高齢者へのケアは難しいと感じている。
- ・人が少ない夜勤の時間帯は特にプレッシャーを感じる。
- ・職員がそれぞれどのようなケア（介護）をしているのか分からず、介護方法も統一化されていなかったため、自分の介護方法にも不安があった。

面接調査票（管理者用）

面接時間：平成23年5月19日（木）午前／午後 10時30分～11時30分

面接者：介護保険係長 記録者：高齢福祉係職員1

【調査開始時の確認事項】

職員氏名	施設長 K.A
職種	<input checked="" type="checkbox"/> 施設長 <input type="checkbox"/> 管理職（ ）
資格	<input type="checkbox"/> 介護福祉士 <input type="checkbox"/> ヘルパー（ ）級 <input type="checkbox"/> 看護師 <input type="checkbox"/> 社会福祉士 <input type="checkbox"/> 社会福祉主事 <input type="checkbox"/> 介護支援専門員 <input type="checkbox"/> その他（ ） <input checked="" type="checkbox"/> 特になし
経験年数等	経験年数（ 15年 ） 勤務年数（ 5年 ） 勤務形態（ <input checked="" type="checkbox"/> 常勤 <input type="checkbox"/> 非常勤：__日／週 <input type="checkbox"/> パート：__日／週 <input type="checkbox"/> 派遣：__日／週）

【聞き取り事項（1／3）】

		はい	いいえ	聞き取り内容
通報等 内容の 確認	①通報のあった〇〇さんの事案（けが等）について心当たりはありますか（報告を受けていますか）	○		報告を受けた内容 5月16日午前、介護職S.Yから報告を受けた2階フロアリーダーから、H.Iさんの右顔面にあざがあるという報告を受けた。
	②〇〇さんの事案（けが等）について、発生した状況や原因を把握していますか	○		発生状況、原因等 5月16日午前、介護職G.Aに確認したところ、夜勤オムツ交換時にH.Iさんが暴れ出し何度も叩かれたため、H.Iさんの身体を押しつけたと聞いている。
	③〇〇さんやご家族等に対して何らかの対応を行いましたか	○		対応した内容 5月16日午前、××病院で治療。その後に本人と家族に謝罪を行った。
	④施設・事業所の職員に対して何らかの対応を行いましたか	○		対応した内容 嚴重注意のほか、今後しばらくは日勤のみとしてフロアリーダー職が指導にあたる体制としている。
	⑤以前にも、〇〇さんに同様のことがありましたか		○	いつ頃、どのように対応したか（再発防止含） 過去に大きなけが等はない
	⑥〇〇さんへの介護に関して、介護のしづらさや困難なことはありましたか	○		介護が困難な状況、対処方針 H.Iさんは、興奮状態になると介護への抵抗が強いことがある。
	⑦〇〇さんへの介護に関して、配慮をされていることはありますか	○		配慮内容、職員間で共有できていたか H.Iさんの介護にあたる担当する職員はそれぞれ気をつけて介護にあたっていた。
虐待が 疑われる 職員等	（虐待を行った疑いのある職員が特定されていない場合） ①職員の中で、介護方法や知識、利用者への接し方等が気になる人、苦情等が寄せられる人はいますか	—	—	誰が、どのような点で
	②（いる場合）どのように対応しましたか	—	—	指導内容等
	（虐待を行った疑いのある職員が特定されている場合） ③△△さんの日頃の勤務状況やケアに問題を感じることはありますか	○		どのような点で 言葉遣いや介護が荒い面があり注意していた。
	④（問題を感じる場合）どのように対応しましたか	○		指導内容等 夜勤時にはなるべくリーダーと一緒に勤務する体制をとっていた。
通報等 以外の 虐待等 発生状況	①利用者から怒鳴られたり、叩かれたりすることはありますか、どのように対応しましたか		○	対応内容
	②職員が、利用者を怒鳴ったり叩いているのを見たり、そのような噂を聞いたことはありますか		○	いつ、どこで、誰が、誰に、どのように
	③利用者が特定の職員を怖がったりしているという噂を聞いたことはありますか	○		誰が、誰を、対応内容 フロアリーダーから、介護職G.Aの言葉遣いや介護が荒く、怖がっている利用者がいることを聞いていた。
	④施設・事業所内で、不適切な発言や行為が行われていたという噂を聞いたことはありますか		○	聞いた内容、対応内容

【聞き取り事項（2／3）】

		はい	いいえ	聞き取り内容
虐待防止の取組	①高齢者虐待が発生したり、発見した際の報告手順は決まっていますか	○		手順、職員への浸透状況 事故と同様に、フロアリーダーから施設長に報告する流れになっている。そのことは職員も理解している。
	②施設・事業所で、高齢者虐待防止に関する取り組みは行われていますか		○	取組内容、職員への浸透状況 ここ2年くらい、高齢者虐待に関する研修は行っていない。
	③高齢者虐待防止に関するマニュアルやチェックリスト等がありますか（活用していますか）		○	活用状況 マニュアルは作成していない
	④高齢者虐待防止法の内容を知っていますか	○		
高齢者ケア	①利用者の状態変化に応じて、アセスメントやサービス計画の見直しは行われていますか	○		
	②利用者の介護が困難な場面での対応方針を立て、職員間で共有していますか	○		
	③サービス担当者会議は定期的に行っていますか		○	開催頻度、参加メンバー等 人によって頻度は異なるが、必要に応じて開催している。
	④あなたが、介護・看護記録を見て、何らかの指導や指示をすることはありますか		○	記録を見て指示することはないが、見回りをして気づいたことは指示している。
身体拘束廃止・事故への対応	①身体拘束を行っている利用者はいいますか、その時に身体拘束に関する手順を踏まえていますか		○	行っている手順 身体拘束を行っている利用者はいない
	②施設・事業所では、身体拘束廃止に向けた取り組みを行っていますか	○		取組内容 研修の実施。
	③利用者に傷やあざ等を発見した場合、職員による記録や報告はなされていますか	○		マニュアルに従って報告されている
	④事故等は発生した際には、必ず市町村や都道府県に報告していますか	○		
	⑤施設・事業所では、事故やヒヤリハットの再発防止に向けてどのような取組みを行っていますか	○		取組内容 施設内で起こった事故やヒヤリハットの内容を回覧し、注意を喚起している。
苦情処理	①苦情処理マニュアルは作成されていますか、適切に運用されていますか	○		
	②第三者委員やオンブズマンを配置していますか		○	
研修	①施設・事業所ではどのような研修を開催していますか、職員全員が参加できるよう工夫していますか	○		開催回数、研修内容等 年4回、高齢者の医療的ケア、介護技術等、身体拘束の廃止
	②研修には管理職も参加していますか	○		
	③職員を外部研修に参加させていますか、その内容をどのように共有化していますか		○	参加回数、研修内容等

【聞き取り事項（3／3）】

		はい	いいえ	聞き取り内容
施設・事業所の運営	①定期的に施設内を見回っていますか	<input type="radio"/>		頻度（1日に 1 回程度）
	②身体拘束廃止や利用者の権利擁護に関する委員会や会議は定期的開催していますか	<input type="radio"/>		実施状況 半年に1回程度。
	③施設運営に職員の意見を反映させる機会を設けていますか	<input type="radio"/>		実施状況 年2回の各階フロアリーダーによる職員面接、年1回の施設長による面接で、職員からの意見を聞いている。
	④施設運営に家族会等の意見を反映させる機会を設けていますか	<input type="radio"/>		実施状況 ・各階に、ご意見ボックスを置いている。 ・年1回、家族会との懇談の機会をもっている。
	⑤ボランティアや実習生などを積極的に受け入れていますか	<input type="radio"/>		実施状況 施設行事の際は、ボランティアを募っている。
	⑥サービス評価（第三者評価、自己評価）を実施していますか	<input type="radio"/>		実施状況 昨年度実施した。
職場環境	①職員が仕事で困ったときなどに相談しやすい環境づくりに取り組んでいますか	<input type="radio"/>		毎月1回、各階フロアリーダーとのリーダー会議の場で、職員間、上下間のコミュニケーションを図るよう指示している。
	②職場の上司や部下、他職種とのコミュニケーションはうまく取れていますか	<input type="radio"/>		
	③職員は、会議等で自由に発言ができていますか	<input type="radio"/>		職員会議では発言していると思う。
	④職員間でのトラブルはありますか（把握していますか）		<input type="radio"/>	対処内容
	⑤職員の定着率が低いと感じていますか		<input type="radio"/>	近年の入退職者数、定着率を高める取組等
業務負担	①職員の職務分掌は明確化されていますか	<input type="radio"/>		明文化してきちんと定めている。
	②夜勤等の業務負担に対して、何らかの配慮や取り組みを行っていますか	<input type="radio"/>		配慮内容 各階フロアリーダーと話し合い、新人職員が慣れるまで夜勤をリーダーと組ませたり、同じ職員に夜勤が偏らないようにしている。
	③職員のストレスケアに関して、何らかの取り組みを行っていますか		<input type="radio"/>	取組内容 今後の課題と考えている。
	④職員から、職場や仕事に対する不満はありますか		<input type="radio"/>	内容 聞いていない。
その他	※追加的な質問、または職員が言いたいこと等 ・今回の件に関して。			今回の件は、介護抵抗への一連の流れの中で発生したことなので、あくまでも事故と認識している。

面接対象者署名 施設長 K.A

【聞き取り事項（2／2）】

		はい	いいえ	聞き取り内容
高齢者ケア	①利用者の状態変化に応じて、アセスメントやサービス計画の見直しは行われていますか	○		
	②利用者の介護が困難な場面での対応方針を立て、職員間で共有していますか		○	利用者の困難な状況について職員間で情報を共有しているが、明確な方針を立てて共有しているわけではない。
	③サービス担当者会議は定期的開催されていますか		○	開催頻度、参加メンバー等 人によって頻度は異なるが、必要に応じて開催している。
	④あなたが、介護・看護記録を見て、何らかの指導や指示をすることはありますか	○		
身体拘束廃止・事故への対応	①身体拘束を行っている利用者はいですか、その時に身体拘束に関する手順を踏まえていますか		○	行っている手順
	②施設・事業所では、身体拘束廃止に向けた取り組みを行っていますか	○		取組内容 研修の実施
	③利用者に傷やあざ等を発見した場合、職員による記録や報告はなされていますか	○		事故の記録を残し、市や県に報告している。
	④事故等は発生した際には、必ず市町村や都道府県に報告していますか	○		同上
	⑤特に事故または、けがが多いと思う利用者の方はいですか		○	
	⑥施設・事業所では、事故やヒヤリハットの再発防止に向けてどのような取り組みを行っていますか	○		取組内容 施設内で起こった事故やヒヤリハットの内容を回覧し、注意を喚起している。
研修	①施設・事業所ではどのような研修を開催していますか、職員全員が参加できるよう工夫していますか	○		開催回数、研修内容等 年4回、高齢者の医療的ケア、介護技術、感染症対策等、身体拘束の廃止
	②職員を外部研修に参加させていますか、その内容をどのように共有化していますか		○	参加回数、研修内容等
職場環境	①職員（部下）が仕事で困ったときなどに相談しやすい環境づくりに取り組んでいますか	○		自分から職員の健康や家族の状況、職員間の関係などを把握するように心がけている。
	②職場の上司や部下、他職種とのコミュニケーションはうまく取れていますか	○		自分とはれていると思っている。
	③職員（部下）は、職員会議等で自由に発言ができていますか	○		職員は発言できていると思っている。
業務負担感	①疲れやストレスを感じやすいのはどのようなときですか		○	特に疲れやストレスを感じる場面、理由
	②職員（部下）の業務負担に対して、どのような配慮や取り組みを行っていますか	○		配慮内容 ・年2回のリーダー面接、年1回の施設長面接。 ・職員たちの家族の用事があるときは問題ない限り融通をきかせるようにしている。 ・介護職 G.A には自分がついて一緒に夜勤をしたり、相談にのったりしていた。
	③職場や仕事に対して、不満はありますか		○	内容
その他	※追加的な質問、または職員が言いたいこと等 ・介護職 G.A について。			言葉掛けや介護が雑な面があったため、なるべく自分が一緒に介護知識や技術を習得してもらおう体制を取っていたが、再度以前の体制に戻して自分が指導しながら介護技術を習得してもらおう予定。

面接対象者署名 2階フロアリーダー S.R

面接調査票（一般職員用）

面接時間：平成23年5月19日（木）午前/午後 1時00分～ 1時30分

面接者：介護保険係長 記録者：高齢福祉係職員1

【調査開始時の確認事項】

職員氏名	介護職 S.Y （当該高齢者のけがを発見した職員）
職種	<input checked="" type="checkbox"/> 介護職員 <input type="checkbox"/> 看護職員 <input type="checkbox"/> 生活相談員 <input type="checkbox"/> 計画担当介護支援専門員 <input type="checkbox"/> その他（ ）
資格	<input checked="" type="checkbox"/> 介護福祉士 <input type="checkbox"/> ヘルパー（ ）級 <input type="checkbox"/> 看護師 <input type="checkbox"/> 社会福祉士 <input type="checkbox"/> 社会福祉主事 <input type="checkbox"/> 介護支援専門員 <input type="checkbox"/> その他（ ） <input type="checkbox"/> 特になし
経験年数等	経験年数（ 8年 ） 勤務年数（ 3年 ） 勤務形態（ <input checked="" type="checkbox"/> 常勤 <input type="checkbox"/> 非常勤：__日/週 <input type="checkbox"/> パート：__日/週 <input type="checkbox"/> 派遣：__日/週）

【聞き取り事項（1/2）】

	はい	いいえ	聞き取り内容
通報等内容の確認	①通報のあった〇〇さんの事案（けが等）について、何か心当たりはありますか（知っていますか）	○	
	②〇〇さんの事案（けが等）が発生した原因について、知っていることはありますか	○	フロアリーダーから説明を受けた。
	③以前にも、〇〇さんに同様のことがありましたか		○
	④〇〇さんへの介護に関して、介護のしづらさや困難なことはありましたか	○	
	⑤〇〇さんへの介護に関して、配慮をされていることはありますか	○	
通報等以外の虐待等発生状況	①利用者から怒鳴られたり、叩かれたりすることはありますか、どのように対応しましたか		○
	②他の職員が、利用者を怒鳴ったり、叩くのを見たり、そのような噂を聞いたことはありますか		○
	③あなたは、利用者を怒鳴ったり、叩いたりしたことはありますか		○
	④利用者が特定の職員を怖がったりしているという噂を聞いたことはありますか	○	
	⑤施設・事業所内で、虐待や適切とは思えない行為が行われていたという噂を聞いたことはありますか		○
虐待防止の取組	①高齢者虐待が発生したり、発見した際の報告手順は決まっていますか	○	
	②施設・事業所で、高齢者虐待防止に関する取り組みは行われていますか		○
	③高齢者虐待防止に関するマニュアルやチェックリスト等がありますか（活用していますか）		○
	④高齢者虐待防止法の内容を知っていますか	○	

【聞き取り事項（2/2）】

		はい	いいえ	聞き取り内容
高齢者ケア	①利用者の状態変化に応じて、アセスメントやサービス計画の見直しは行われていますか	○		
	②利用者の介護が困難な場面での対応方針を立て、職員間で共有できていますか		○	利用者の困難な状況について、職員間で情報共有をしている。対応は職員の判断によっているのが実情。
	③サービス担当者会議は定期的開催されていますか		○	開催頻度、参加メンバー等 人によって頻度は異なるが、必要に応じて開催している。
身体拘束廃止・事故への対応	①身体拘束を行っている利用者はいますか、その時に身体拘束に関する手順を踏まえていますか		○	行っている手順 該当者はいない
	②施設・事業所では、身体拘束廃止に向けた取り組みを行っていますか	○		取組内容 研修の実施
	③利用者に傷やあざ等を発見した場合、その状況を記録したり、上司に報告していますか	○		大きな傷やあざ等を発見した場合は上司に報告するが、ヒヤリハット程度だと記録に残すかどうかは職員の判断によっているのが実情。
	④特に事故または、けがが多いと思う利用者の方はいますか		○	
	⑤施設・事業所では、事故やヒヤリハットの再発防止に向けた取り組みが行われていますか		○	取組内容 施設内で起こった事故の回覧がまわってくるが、それ以外は特になし。
研修	①施設・事業所で開催する研修に参加していますか	○		開催回数、研修内容等 年4回、高齢者の医療的ケア、介護技術等、身体拘束の廃止
	②外部の研修に参加していますか		○	参加回数、研修内容等
職場環境	①仕事で困ったときなどに上司や同僚など相談できる人はいますか	○		誰に 2階フロアリーダー、介護職 0.K
	②職場の上司や同僚、他職種とのコミュニケーションは取りやすいですか	○		2階フロアリーダー、介護職 0.K とはよく話している。
	③職員会議等で自由に発言ができますか	○		
業務負担感	①仕事をしていて疲れやストレスを感じていますか		○	特に疲れやストレスを感じる場面、理由
	②業務の負担に対して、職場では配慮をしてくれますか	○		配慮内容 介護職 0.K とは、子どもの学校行事や病気のと き、勤務調整している。2階フロアリーダーも 了解してくれている。
	③職場や仕事に対して、不満はありますか		○	内容
その他	※追加的な質問、または職員が言いたいこと等 ・介護職 G.A について。			利用者から言葉や介護が荒いという声を聞いたことはある。ただ、個人的に話すことはなく、本人もあまりコミュニケーションを取る人ではなく、実際はわからない。時々、もう少し丁寧にすればよいのと思う場面も見かけたことがある。

面接対象者署名 介護職 S.Y

面接調査票（一般職員用）

面接時間：平成23年5月19日（木）午前/午後 1時30分～ 2時00分

面接者：介護保険係長 記録者：高齢福祉係職員1

【調査開始時の確認事項】

職員氏名	介護職 O.K （事故当日と一緒に夜勤をしていた職員）
職種	<input checked="" type="checkbox"/> 介護職員 <input type="checkbox"/> 看護職員 <input type="checkbox"/> 生活相談員 <input type="checkbox"/> 計画担当介護支援専門員 <input type="checkbox"/> その他（ ）
資格	<input checked="" type="checkbox"/> 介護福祉士 <input checked="" type="checkbox"/> ヘルパー（ 2 級） <input type="checkbox"/> 看護師 <input type="checkbox"/> 社会福祉士 <input type="checkbox"/> 社会福祉主事 <input type="checkbox"/> 介護支援専門員 <input type="checkbox"/> その他（ ） <input type="checkbox"/> 特になし
経験年数等	経験年数（ 3年 ） 勤務年数（ 1年 ） 勤務形態（ <input checked="" type="checkbox"/> 常勤 <input type="checkbox"/> 非常勤：__日/週 <input type="checkbox"/> パート：__日/週 <input type="checkbox"/> 派遣：__日/週）

【聞き取り事項（1/2）】

		はい	いいえ	聞き取り内容
通報等 内容の 確認	①通報のあった〇〇さんの事案（けが等）について、何か心当たりはありますか（知っていますか）	○		5月15日夜勤時、介護職G.AがH.Iさんを押し壁にぶつかってしまい、頭部にあざができたという話を聞いている。
	②〇〇さんの事案（けが等）が発生した原因について、知っていることはありますか	○		フロアリーダーから状況の説明を受けた。
	③以前にも、〇〇さんに同様のことがありましたか		○	いつ頃、どのように対応したか
	④〇〇さんへの介護に関して、介護のしづらさや困難なことはありましたか	○		介護が困難な状況 H.Iさんはいつ誰の介護のときに興奮して抵抗するかわからないので、その都度職員が苦労しながら対応している。
	⑤〇〇さんへの介護に関して、配慮をされていることはありますか	○		配慮内容 できるだけ丁寧に介護するようにしていた。
通報等 以外の 虐待等 発生 状況	①利用者から怒鳴られたり、叩かれたりすることはありますか、どのように対応しましたか		○	対応内容
	②他の職員が、利用者を怒鳴ったり、叩くのを見たり、そのような噂を聞いたことはありますか		○	いつ、どこで、誰が、誰に、どのように
	③あなたは、利用者を怒鳴ったり、叩いたりしたことはありますか		○	いつ、どこで、誰に、どのように
	④利用者が特定の職員を怖がったりしているという噂を聞いたことはありますか	○		誰が、誰を他の利用者から、介護職G.Aの言葉遣いが荒い、怖いと言われたことがある。
	⑤施設・事業所内で、虐待や適切とは思えない行為が行われていたという噂を聞いたことはありますか		○	聞いた内容
虐待 防止 の 取組	①高齢者虐待が発生したり、発見した際の報告手順は決まっていますか	○		手順 事故と同様に、フロアリーダーから施設長に報告する流れになっている。
	②施設・事業所で、高齢者虐待防止に関する取り組みは行われていますか		○	取組内容 この何年か、高齢者虐待に関する研修は行っていない。
	③高齢者虐待防止に関するマニュアルやチェックリスト等がありますか（活用していますか）		○	活用状況 マニュアル等はない
	④高齢者虐待防止法の内容を知っていますか	○		なんとなく名前を聞いたことがある程度。

【聞き取り事項（2/2）】

		はい	いいえ	聞き取り内容
高齢者ケア	①利用者の状態変化に応じて、アセスメントやサービス計画の見直しは行われていますか	○		
	②利用者の介護が困難な場面での対応方針を立て、職員間で共有できていますか		○	情報共有はしているが、方針というものは立てていない。
	③サービス担当者会議は定期的に開催されていますか		○	開催頻度、参加メンバー等 人によって頻度は異なるが、必要に応じて開催している。
身体拘束廃止・事故への対応	①身体拘束を行っている利用者はいですか、その時に身体拘束に関する手順を踏まえていますか		○	行っている手順 該当者はいない
	②施設・事業所では、身体拘束廃止に向けた取り組みを行っていますか	○		取組内容 研修の実施
	③利用者に傷やあざ等を発見した場合、その状況を記録したり、上司に報告していますか	○		大きな傷やあざ等を発見した場合はすぐに上司に報告するが、ヒヤリハットについての記録や報告はしないこともある。
	④特に事故または、けがが多いと思う利用者の方はいですか		○	
	⑤施設・事業所では、事故やヒヤリハットの再発防止に向けた取り組みが行われていますか		○	取組内容 施設内で起こった事故の回覧がまわってくるが、それ以外は特になし。
研修	①施設・事業所で開催する研修に参加していますか	○		開催回数、研修内容等 年4回、高齢者の医療的ケア、感染症対策、介護技術等、身体拘束の廃止
	②外部の研修に参加していますか		○	参加回数、研修内容等
職場環境	①仕事で困ったときなどに上司や同僚など相談できる人はいますか	○		誰に 2階フロアリーダー、介護職S.Y
	②職場の上司や同僚、他職種とのコミュニケーションは取りやすいですか	○		介護職S.Yとは仲良くしてもらっている。
	③職員会議等で自由に発言ができますか	○		
業務負担感	①仕事をしていて疲れやストレスを感じていますか		○	特に疲れやストレスを感じる場面、理由
	②業務の負担に対して、職場では配慮をしてくれますか	○		配慮内容 介護職S.Yと勤務日の調整をしている。比較的融通のきく職場だと思う。
	③職場や仕事に対して、不満はありますか		○	内容
その他	※追加的な質問、または職員が言いたいこと等 ・介護職G.Aについて			あまり話したことがない。

面接対象者署名 介護職 O.K

面接調査票（一般職員用）

面接時間：平成23年5月20日（金）午前/午後 2時00分～ 2時30分

面接者：介護保険係長 記録者：高齢福祉係職員1

【調査開始時の確認事項】

職員氏名	介護職 U. I （当該高齢者の担当職員）
職種	<input checked="" type="checkbox"/> 介護職員 <input type="checkbox"/> 看護職員 <input type="checkbox"/> 生活相談員 <input type="checkbox"/> 計画担当介護支援専門員 <input type="checkbox"/> その他（ ）
資格	<input checked="" type="checkbox"/> 介護福祉士 <input type="checkbox"/> ヘルパー（ 級） <input type="checkbox"/> 看護師 <input type="checkbox"/> 社会福祉士 <input type="checkbox"/> 社会福祉主事 <input type="checkbox"/> 介護支援専門員 <input type="checkbox"/> その他（ ） <input type="checkbox"/> 特になし
経験年数等	経験年数（ 5年 ） 勤務年数（ 5年 ） 勤務形態（ <input checked="" type="checkbox"/> 常勤 <input type="checkbox"/> 非常勤：__日/週 <input type="checkbox"/> パート：__日/週 <input type="checkbox"/> 派遣：__日/週

【聞き取り事項（1/2）】

		はい	いいえ	聞き取り内容
通報等内容の確認	① 通報のあった〇〇さんの事案（けが等）について、何か心当たりはありますか（知っていますか）	<input type="radio"/>		5月16日午前、フロアリーダーから状況説明を受けた。
	② 〇〇さんの事案（けが等）が発生した原因について、知っていることはありますか	<input type="radio"/>		H. I さんは職員の対応が悪いときなど介護抵抗を起こすことがあるので、それで起きたと聞いている。
	③ 以前にも、〇〇さんに同様のことがありましたか	<input type="radio"/>		いつ頃、どのように対応したか 3か月ほど前、手の甲にぶつけたようなあざがあった。
	④ 〇〇さんへの介護に関して、介護のしづらさや困難なことはありましたか	<input type="radio"/>		介護が困難な状況 H. I さんは不安になると昼夜を問わず職員を呼び続けたり、対応によって介護抵抗することがあるので、丁寧な対応を必要とする人。
	⑤ 〇〇さんへの介護に関して、配慮をされていることはありますか	<input type="radio"/>		配慮内容 耳が遠い。以前、声掛けが不十分でオムツ交換時に暴れ出したことがあった。それ以来、自分は大きな声で声掛けをし、必ず本人の確認を取ってから介助するようにしていた。
通報等以外の虐待等発生状況	① 利用者から怒鳴られたり、叩かれたりすることはありますか、どのように対応しましたか	<input type="radio"/>		対応内容 丁寧な態度で落ち着かせた
	② 他の職員が、利用者を怒鳴ったり、叩くのを見たり、そのような噂を聞いたことはありますか	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	いつ、どこで、誰が、誰に、どのように
	③ あなたは、利用者を怒鳴ったり、叩いたりしたことはありますか	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	いつ、どこで、誰に、どのように
	④ 利用者が特定の職員を怖がったりしているという噂を聞いたことはありますか	<input type="radio"/>		誰が、誰を 男性職員で怖い人がいるという話を聞いたことがある。
	⑤ 施設・事業所内で、虐待や適切とは思えない行為が行われていたという噂を聞いたことはありますか	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	聞いた内容
虐待防止の取組	① 高齢者虐待が発生したり、発見した際の報告手順は決まっていますか	<input type="radio"/>		手順 事故と同様に、フロアリーダーから施設長に報告する流れになっている。
	② 施設・事業所で、高齢者虐待防止に関する取り組みは行われていますか	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	取組内容 この何年か、高齢者虐待に関する研修は行っていない。
	③ 高齢者虐待防止に関するマニュアルやチェックリスト等がありますか（活用していますか）	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	活用状況
	④ 高齢者虐待防止法の内容を知っていますか	<input type="radio"/>		

【聞き取り事項（2／2）】

		はい	いいえ	聞き取り内容
高齢者ケア	①利用者の状態変化に応じて、アセスメントやサービス計画の見直しは行われていますか	○		
	②利用者の介護が困難な場面での対応方針を立て、職員間で共有できていますか		○	困難な状況はみんな知っていると思うが、その対応については個々の職員それぞれのやり方で対応している。
	③サービス担当者会議は定期的開催されていますか		○	開催頻度、参加メンバー等 特に決まっていないが、必要に応じて開催している。
身体拘束廃止・事故への対応	①身体拘束を行っている利用者はいですか、その時に身体拘束に関する手順を踏まえていますか		○	行っている手順 いない
	②施設・事業所では、身体拘束廃止に向けた取り組みを行っていますか	○		取組内容 研修の実施
	③利用者に傷やあざ等を発見した場合、その状況を記録したり、上司に報告していますか	○		
	④特に事故または、けがが多いと思う利用者の方はいですか		○	
	⑤施設・事業所では、事故やヒヤリハットの再発防止に向けた取り組みが行われていますか		○	取組内容 施設内で起こった事故の回覧がまわってくるが、それ以外は特になし。
研修	①施設・事業所で開催する研修に参加していますか	○		開催回数、研修内容等 年4回、高齢者の医療的ケア、感染症対策、身体拘束の廃止、介護技術等
	②外部の研修に参加していますか		○	参加回数、研修内容等
職場環境	①仕事で困ったときなどに上司や同僚など相談できる人はいますか	○		誰に フロアリーダー
	②職場の上司や同僚、他職種とのコミュニケーションは取りやすいですか	○		
	③職員会議等で自由に発言ができますか	○		
業務負担感	①仕事をしていて疲れやストレスを感じていますか		○	特に疲れやストレスを感じる場面、理由
	②業務の負担に対して、職場では配慮をしてくれますか	○		配慮内容
	③職場や仕事に対して、不満はありますか		○	内容
その他	※追加的な質問、または職員が言いたいこと等 ・介護職G.Aについて。			ちょっと話しかけづらい雰囲気の人。彼も私たちに話しかけてこない。こちらからも仕事で必要なこと以外話をしない。

面接対象者署名 看護職 U.I

面接調査票（虐待を行った疑いのある職員用）

面接時間：平成23年5月19日（木）午前/午後 3時00分～ 3時50分

面接者：介護保険係長 記録者：高齢福祉係職員1

【調査開始時の確認事項】

職員氏名	介護職 G. A
職種	<input checked="" type="checkbox"/> 介護職員 <input type="checkbox"/> 看護職員 <input type="checkbox"/> 生活相談員 <input type="checkbox"/> 計画担当介護支援専門員 <input type="checkbox"/> その他（ ）
資格	<input type="checkbox"/> 介護福祉士 <input checked="" type="checkbox"/> ヘルパー（2級） <input type="checkbox"/> 看護師 <input type="checkbox"/> 社会福祉士 <input type="checkbox"/> 社会福祉主事 <input type="checkbox"/> 介護支援専門員 <input type="checkbox"/> その他（ ） <input type="checkbox"/> 特にない
経験年数等	経験年数（ 1年 ） 勤務年数（ 1年 ） 勤務形態（ <input checked="" type="checkbox"/> 常勤 <input type="checkbox"/> 非常勤：__日/週 <input type="checkbox"/> パート：__日/週 <input type="checkbox"/> 派遣：__日/週）

【聞き取り事項（1/2）】

		はい	いいえ	聞き取り内容	
通報等内容の確認	①通報のあった〇〇さんの事案（けが等）について、何か心当たりはありますか（知っていますか）	○		夜間のオムツ交換時に H.I さんが暴れだし叩いてきたため、思わず身体を押しつけてしまった。そのときに壁に頭部をぶつけた。	
	②以前にも、〇〇さんに同様のことがありましたか		○	いつ頃、どのように対応したか 半年前も夜勤時に H.I さんが興奮したことがあったが、そのときはリーダーが一緒だったこともあり、すぐに落ち着かせることができた。	
	③〇〇さんへの介護に関して、介護のしづらさや困難なことはありましたか、その時どうしましたか	○		介護が困難な状況と対応状況 H.I さんは興奮したときに暴れることがある。リーダーが一緒だったときはすぐに落ち着かせることができた。	
	④〇〇さんへの介護に関して、配慮をされていることはありますか、十分に対応できていましたか	○		配慮内容、対応状況 丁寧な介護をするよう努めている。	
	⑤（当該行為を行ったことを認めた場合）〇〇さんにそのようなことをしたのはどうしてですか（状況や理由を確認）	—	—	H.I さんが暴れて叩いてきて、最初は我慢していたが、何度も続けられるうちに思わず身体を押しつけてしまった。今回は他の利用者からのコールも多かったため、急いでしなければならぬという思いもあった。	
	⑥（当該行為を行ったことを認めた場合）〇〇さんに行行った行為が虐待に該当すると認識していますか			○	けがを負わせたことは申し訳ないと思っているし、最初は我慢していたが、何度も続けられたため思わず身体を押しつけてしまった。高齢者虐待とは思っていない。
	⑦（当該行為を行ったことを認めた場合）その行為を行ったあと、あなたは〇〇さんにどのような対応をしましたか	—	—	対応 しばらくは「痛い、痛い」と言っていたが、途中から何も言わなくなったため大丈夫と思い居室を出た。	
	⑧（当該行為を行ったことを認めた場合）その行為を行ったあと、あなたは上司や他の職員に報告しましたか			○	対応 5月16日朝、施設長と2階フロアリーダーに呼ばれて、夜勤時のことを話した。何事もなかったと思っていたので、自分からは報告しなかった。
通報等以外の虐待等発生状況	①他の職員が、利用者を怒鳴ったり、叩くのを見たり、そのような噂を聞いたことはありますか		○	いつ、どこで、誰が、誰に、どのように	
	②あなたは、利用者を怒鳴ったり、叩いたりしたことはありますか		○	いつ、どこで、誰に、どのように	
	③利用者が特定の職員を怖がったりしているという噂を聞いたことはありますか	○		誰が、誰を 言葉遣いや介護が荒いことで、自分のことを怖がっている利用者がいると注意を受けたことがある。	
	④施設・事業所内で、虐待や適切とは思えない行為が行われていたという噂を聞いたことはありますか			○	聞いた内容
虐待防止の取組	①高齢者虐待が発生したり、発見した際の報告手順は決まっていますか	○		手順	
	②施設・事業所で、高齢者虐待防止に関する取り組みは行われていますか、あなたは参加していますか	—	—	取組内容 わからない。	
	③高齢者虐待防止に関するマニュアルやチェックリスト等がありますか（活用していますか）	—	—	活用状況 わからない。	
	④高齢者虐待防止法の内容を知っていますか			○	

【聞き取り事項（2／2）】

		はい	いいえ	聞き取り内容
高齢者ケア	①利用者の状態変化に応じて、アセスメントやサービス計画の見直しは行われていますか	○		
	②利用者の介護が困難な場面での対応方針を立て、職員間で共有できていますか		○	
	③サービス担当者会議は定期的開催されていますか		○	開催頻度、参加メンバー等 課題が生じた時に開催する。
	④利用者へのケアで難しいと感じることはありますか、どのようなことですか	○		認知症高齢者へのケアは難しいと感じている。職員がそれぞれどのような介護をしているのか分からず、介護方法も統一化されていなかったため、自分の介護方法にも不安があった。
身体拘束廃止・事故への対応	①身体拘束を行っている利用者はいいますか、その時に身体拘束に関する手順を踏まえていますか	—	—	行っている手順 わからない。
	②施設・事業所では、身体拘束廃止に向けた取り組みを行っていますか	○		取組内容 研修の実施。
	③利用者に傷やあざ等を発見した場合、その状況を記録したり、上司に報告していますか	○		
	④特に事故または、けがが多いと思う利用者の方はいいますか		○	
	⑤施設・事業所では、事故やヒヤリハットの再発防止に向けた取り組みが行われていますか	—	—	取組内容 わからない。
研修	①施設・事業所で開催する研修に参加していますか	○		開催回数、研修内容等 これまでに2回。高齢者の介護技術、身体拘束の禁止。
	②外部の研修に参加していますか		○	参加回数、研修内容等
職場環境	①仕事で困ったときなどに上司や同僚など相談できる人はいますか	○		誰に 2階フロアリーダーには、困ったときに相談にのってもらっている。
	②職場の上司や同僚、他職種とのコミュニケーションは取りやすいですか		○	2階フロアリーダー以外の職員とはあまり話をしていない。
	③職員会議等で自由に発言ができますか		○	ほとんど発言したことがない。発言しにくい。
業務負担感	①仕事をしていて疲れやストレスを感じていますか	○		特に疲れやストレスを感じる場面、理由 ・認知症高齢者とのコミュニケーションのとりかたがわからない。また、仕事を覚えることに精一杯でまだわからないことも多い。 ・人が少ない夜勤時には、特にプレッシャーを感じる。
	②業務の負担に対して、職場では配慮をしてくれますか	○		配慮内容 最初の数か月間、2階フロアリーダーと一緒に夜勤を行ってくれた。
	③職場や仕事に対して、不満はありますか	○		内容 介護の仕事は嫌いではないが、まだ不慣れなこともあって戸惑うことも少なくない。特に認知症高齢者へのケアは難しいと感じている。
その他	※追加的な質問、または職員が言いたいこと等			・H.Iさんが暴れた原因について、自分としては声掛けをしたつもりだったが本人が気づいていなかったかもしれない。 ・H.Iさんは夜中でも職員を呼び続けることがあり、以前に何度か怒鳴ってしまった。もしかすると自分を怖がっていたのかもしれない。

面接対象者署名 介護職 G.A

(6) 記録確認

○当該高齢者に関する記録

- ・介護記録には、当該高齢者が興奮した際の対応に苦慮している記載がみられる。興奮するのは夜間帯に限られてはいない。過去にも手の甲にぶつけたようなあざがあったとの記載があった。
- ・介護計画の見直しは定期的に行われていたが、興奮状態となる要因やその際の対応については記載されていない。

○施設の各種取組に関する記録

- ・3か月ごとに施設職員全員を対象として研修を実施しているが、身体拘束は年1回の開催。高齢者虐待に関しては、ここ2年間行っていない。
- ・過去の事故報告については記録も残されていた。
- ・ヒヤリハットについての記録は手薄だった（当該高齢者の過去のあざについても記録なし）。
- ・身体拘束廃止に関する委員会は、年2回の開催。

(7) 施設内状況把握・点検

居室の様子からは、身体拘束に関する事実はみられなかった。

各種書類等確認票

確認年月日：平成23年5月19日（木）

確認者 介護保険係職員1、2

1 高齢者本人に関する記録等

書類	備考
① ■サービス計画書 ■アセスメント票 ■サービス担当者会議録	介護計画の見直しは定期的に行われていたが、興奮状態となる要因やその際の対応については記載されていない。大きな声で声かけをすることの確認にとどまっていた。
② ■介護記録 ■生活相談記録	介護記録には、当該高齢者が興奮した際の対応に苦慮している記載がみられる。興奮するのは夜間帯に限られてはいない。過去にも手の甲にぶつけたようなあざがあったとの記載があった。
③ ■看護記録 ■診療記録 ■処方箋	
④ ■事故報告 ■ヒヤリハット記録	3か月前の手の甲のあざについて介護記録には記載されていたが、ヒヤリハットの記録は残されていない。
⑤ <input type="checkbox"/> 身体拘束の記録 <input type="checkbox"/> 身体拘束の理由の記録 <input type="checkbox"/> 身体拘束の同意書	
⑥ <input checked="" type="checkbox"/> 利用契約書	
⑦ <input type="checkbox"/> 金銭管理契約書 <input type="checkbox"/> 寄付契約書	
⑧ <input type="checkbox"/> 通帳等 <input type="checkbox"/> 出納帳 <input type="checkbox"/> 領収書	
⑨ <input type="checkbox"/> その他	

2 利用者全員に関する記録等

① <input checked="" type="checkbox"/> 事業計画	
② <input checked="" type="checkbox"/> 施設・事業所パンフレット等 <input checked="" type="checkbox"/> 重要事項説明書 <input checked="" type="checkbox"/> 利用者への配布書類	
③ ■業務日誌（日報） ■申し送りノート	
④ ■ヒヤリハット報告	ヒヤリハットについて記録が手薄。
⑤ <input type="checkbox"/> その他	

3 虐待を行った疑いのある職員に関する記録等

① ■勤務表	
② <input checked="" type="checkbox"/> 資格証明書等	
③ ■研修計画 ■受講記録	
④ <input type="checkbox"/> その他	

4 施設・事業所に関する書類

① ■施設・事業所全体の研修計画 ■実施記録	3か月ごとに施設職員全員を対象として研修を実施しているが、身体拘束は年1回の開催。高齢者虐待に関しては、ここ2年間行っていない。
② <input checked="" type="checkbox"/> 事故防止委員会記録	年2回の開催。
③ <input checked="" type="checkbox"/> 身体拘束廃止委員会の活動記録	
④ <input checked="" type="checkbox"/> 苦情受付・対応記録	
⑤ <input checked="" type="checkbox"/> 負担軽減・ストレスマネジメントなどの取り組み記録	
⑥ ■職員会議録	
⑦ <input type="checkbox"/> 第三者委員の配置と活用状況に関する記録	
⑧ <input type="checkbox"/> その他	

5 法人に関する書類

① <input checked="" type="checkbox"/> 理事会の構成 <input checked="" type="checkbox"/> 理事会開催記録	
② <input type="checkbox"/> その他	

6 その他書類

--	--

※確認した書類等はチェック（レ）、コピーしたものは黒塗りする（■）

養介護施設・事業所の状況把握・点検票

記録年月日：平成 23 年 5 月 19 日 (木)

記録者： 介護保険課事務職 2

【確認事項】

〈確認のポイント〉

- ・利用者の生活のしづらさにつながるような環境となっていないかという視点で確認する。
- ・業務の負担につながるような環境かどうかという視点で確認する。
- ・実地指導や監査で調査を行う場合は、基準違反がないかという視点でも確認する。

〈確認事項例〉

- ・勤務中の職員の人数は適切か、言葉遣いはどうか。
- ・居室の扉に内側から開けられない鍵がついていないか。
- ・清潔物と不潔物を混在補完していないか。
- ・寝具は清潔か。
- ・床、手すりなどは清掃がされているか。
- ・浴室・脱衣室にはカビは発生していないか。
- ・剃刀やコップの共有はないか。
- ・廊下や居室の室温・明るさは適切か、便臭はないか。
- ・ナースコールやトイレの非常ボタンは適切に作動しているか。
- ・石鹸・洗剤・消毒液・医薬品などは認知症のある利用者が自由に触れないようにしているか。
- ・火災時や急病時の緊急対応手順を記載したものが常備されているか。
- ・廊下に物品を置いて車いすですれ違えなくなっていないか。
- ・個人情報に来訪者の目に触れる場所に放置されていないか。
- ・苦情相談機関の電話番号が掲示されているか。

具体的状況を記録

- ・居室内の様子からは、身体拘束に関する事実はみられなかった。

(8) 調査結果の確認、施設への指示・指導等

5月19日（木）の事実確認調査終了後、訪問者全員で確認した情報の共有を行った。現場責任者である高齢福祉係長は、高齢福祉課長に電話連絡を行い、確認された事実の概略と高齢者虐待の可能性が高いことを伝えるとともに、施設長への指示・指導内容として以下の3点を要請することを確認した。

- 虐待を受けた疑いのある高齢者が安心できる職員によるケアを提供すること
- 虐待を行った疑いのある職員について、当該高齢者に全く接触しないよう、他フロアへ異動させ、フロアをまたがることになる夜勤はさせず、日勤のみの勤務とする。
- フロアリーダーの指導のもとに勤務する。

高齢福祉課長への報告後、施設長と面談。高齢福祉係長は、施設長に調査結果から養介護施設従事者等による高齢者虐待の可能性のあることを伝え、当該高齢者、当該職員への対応を要請した。

また、本日出勤していないユニット担当職員に対して明日面接調査を実施するため、翌日5月20日（金）も朝10時から訪問することを施設長に伝え、帰庁した。

5月20日（金）は、前日不在であった職員2名への面接調査を実施した。また、再度当該高齢者への面接も実施した。当該高齢者は、昨日と同様に簡単な会話はできた。当該職員の顔を見なかったため、特に怯えていたり怖がっていたりする様子はいくつか見られなかった。

(9) 調査結果報告書の作成

5月20日（金）の事実確認調査終了後、帰庁した高齢福祉係長と介護保険係長は、事実確認調査で確認できたことを調査結果報告書に整理した。

この報告書と各種調査票をもとにして、5月23日（月）午後1時30分より両課課長と調査参加者を含めた虐待対応ケース会議（判断会議）を開催することとした。

事実確認調査結果報告書

事実確認日時：平成 23 年 5 月 19 日（木）～20 日（金）午前／午後 10 時 00 分～午前午後 5 時 30 分

調査対象施設・事業所名： 社会福祉法人▲▲▲ 指定介護老人福祉施設 * * *

報告年月日：平成 23 年 5 月 23 日（月）

報告者： 高齢福祉係長

印

【調査開始時の確認・説明事項】

説明した時間	平成 23 年 5 月 19 日（木） 10 時 00 分
対応した施設・事業所職員	(職名： 施設長) (氏名： K. A) (職名：) (氏名：) (職名：) (氏名：)
事実確認調査の根拠法の説明	■調査の理由の説明 ■調査の根拠法の説明 (説明者： 高齢福祉係長)
調査への協力依頼	■調査手順の説明 ■打合せ及び面接のための部屋の借用 (借用する部屋： 相談室 1) ■資料のコピーのための機材の使用 (費用： ×××円) ■利用者との面接の許可 ■職員との面接の許可
管理者の所在	<input type="checkbox"/> 施設・事業所内に所在有 ■施設・事業所内に所在無 (→■当日面接可 <input type="checkbox"/> 当日面接不可)

【個別面接対象者】

高齢者	(氏名： H. I) (面接場所： 203 号室) (担当者： 保健師 、 高齢福祉係長) (氏名： E. I) (面接場所： 202 号室) (担当者： 保健師 、 高齢福祉係長) (氏名： U. R) (面接場所： 204 号室) (担当者： 保健師 、 高齢福祉係長)
管理者	(職名・氏名： 施設長 K. A) (面接場所： 相談室 1) (担当者： 介護保険係長、 高齢福祉係職員 1) (職名・氏名：) (面接場所：) (担当者：)
主任・リーダー	(職名・氏名： 2 階フロアリーダー S. R) (面接場所： 相談室 1) (担当者： 介護保険係長、 高齢福祉係職員 1) (職名・氏名：) (面接場所：) (担当者：) (職名・氏名：) (面接場所：) (担当者：)
職員	(職名・氏名： 介護職 S. Y) (面接場所： 相談室 1) (担当者： 介護保険係長、 高齢福祉係職員 1) (職名・氏名： 介護職 O. K) (面接場所： 相談室 1) (担当者： 介護保険係長、 高齢福祉係職員 1) (職名・氏名： 介護職 U. I) (面接場所： 相談室 1) (担当者： 介護保険係長、 高齢福祉係職員 1) (職名・氏名： 介護職 G. A) (面接場所： 相談室 1) (担当者： 介護保険係長、 高齢福祉係職員 1) 他 2 名

【事実確認調査で確認された事項】

通報内容	5 月 17 日（火）午前 11 時頃、介護職 G. A が、夜間の排せ介助中に暴れ出した高齢者 H. I の身体を押しけがをさせた件で、介護老人福祉施設 * * * 施設長より事故報告書の提出あり。高齢者が壁にぶつかるほどの力で押し、けがを負わせていることから、身体的虐待の疑いとして事実確認調査を実施。	
高齢者の安全確認	確認方法	収集された情報の内容
	当該高齢者 (203 号室) にて面接、身体状況の確認。	■詳細は添付資料 (面接調査票 (高齢者本人)、チェックシート、聞き取りシート) 参照 <input type="checkbox"/> 詳細は添付資料 () 参照
通報等内容に関する事実	当該高齢者、同じユニットの他の利用者、職員に面接。	■詳細は添付資料 (面接調査票 (各対象別)) 参照 <input type="checkbox"/> 詳細は添付資料 () 参照
通報等内容以外に関する事項	(心理的虐待の疑い) 高齢者本人、担当職員、けがを負わせた職員への面接	<input type="checkbox"/> 詳細は添付資料 (高齢者本人、一般職員、虐待を行った疑いのある職員への面接調査票) 参照 <input type="checkbox"/> 詳細は添付資料 () 参照

【高齢者および利用者の状況】

氏名	H. I	性別	<input type="checkbox"/> 男 <input checked="" type="checkbox"/> 女	年齢	89 歳
面接日	平成 23 年 5 月 19 日 (木)	担当者	保健師、高齢福祉係長		
意向	<input type="checkbox"/> 資料 () 参照 不明				
心身の状態	<input checked="" type="checkbox"/> 資料 (面接調査票 (高齢者本人)、チェックシート、聞き取りシート) 参照 右顔面 (額) に 5cm 四方のあざ、両手首に紫色のあざを確認。 担当職員から、虐待を行った疑いのある職員 G. A が謝罪に訪れた際に、本人が怖がっていたとの情報がある。				
特記事項	<input type="checkbox"/> 資料 () 参照				

【施設・事業所の対応】

虐待を行った疑いのある職員	氏名(性別・年齢)	介護職 G. A (男性・45 歳)	■左記項目については面接調査票参照
	職種・職位(資格)	介護職・(ヘルパー 2 級)	
	勤務年数(経験年数)	1 年 (1 年)	
	現在の状況	<input type="checkbox"/> 変わりなく勤務中 <input checked="" type="checkbox"/> その他 (5 月 16 日以降、当該高齢者と接触しないよう他のフロアへ異動、日勤のみの勤務に変更し、フロアリーダーと一緒に動く体制をとっている。)	
	当該職員についての特記事項	<ul style="list-style-type: none"> 言葉遣い、介護が荒く、施設長や 2 階フロアリーダーからも注意を受けており、自身でも意識し、丁寧に取り組むよう努めていた。 あまりコミュニケーションをとるほうではなく、同ユニットの介護職と業務上最低限のことしか話をしない。 	
調査結果のまとめ(確認された事実)	<ul style="list-style-type: none"> 夜間の排せ介助中に当該高齢者が暴れ出したため抑えつけようとしたが、収まらなかったため当該高齢者の身体を押しつけた。 しばらく様子をみていたが、当該高齢者が何も言わなくなったため退室。 介護職 G. A から事案に関する報告はなされていない。 高齢者虐待に関する認識はない。 		
一般職員	聞き取りを実施した職種および職員数	介護職 (6) 人、看護職 () 人 その他 () 人	■左記項目については面接調査票参照
	勤務年数(経験年数)	平均勤続年数 3. 2 年 (平均経験年数 5. 3 年)	
	調査結果のまとめ(確認された事実)	<ul style="list-style-type: none"> 当該高齢者のアセスメント、介護計画の内容が不十分であり、興奮時における統一的な対応・認識が共有されていない。 職員間でのコミュニケーションが十分取られていない。 	
管理者	氏名(性別・年齢)	K. A (男性・56 歳)	■左記項目については面接調査票参照
	職種・職位(資格)	施設長・(資格なし)	
	勤務年数(経験年数)	5 年 (15 年)	
	調査結果のまとめ(確認された事実)	<ul style="list-style-type: none"> 事案の発生状況については把握しているが、高齢者虐待という認識はない。 	
人員・施設・設備・運営面の	調査結果のまとめ(確認された事実)	<ul style="list-style-type: none"> 当該高齢者のアセスメントや介護計画には、耳が遠いことや歩行が不安定であること、対応によって介護への抵抗がある旨は記載されているが、職員同士の介護方法が統一されておらず介護抵抗が発生する原因や介護抵抗が生じた場合の対処方法などの記載はなかった。 介護記録には 3 か月前に手の甲にあざがあったことが記載されていたが、ヒヤリハット事例としては報告されていなかった。また、職員面接でも軽度の事案については報告していないこともあるとの発言もあった。 高齢者虐待防止に関する研修が 2 年間実施されていない。 	■左記項目については面接調査票参照

【虐待の状況】

虐待の全体的状況

◇身体的虐待

5月16日（月）午前3時30分頃（5月15日（日）深夜）

5月16日午前3時30分頃、当該高齢者の夜間のオムツ交換をする際、当該高齢者が暴れ出した。その際、介護職G.Aは当該高齢者を落ち着かせようとして両手首を握って抑えつけようとしたが、それでも収まらなかったため身体を押しつけた。その拍子で当該高齢者は壁に頭をぶつけ、右顔面（額）にあざができた。

5月19日（木）、市保健師が右顔面（額）に5cm四方のあざ、両手首にもあざを確認。

◇心理的虐待

面接中に、介護職G.Aより「以前から自分の言動が当該高齢者を恐がらせていたと思う」という発言があった。また、当該職員が謝罪に行った際、当該高齢者がおびえていたと担当職員が発言した。

発生状況

1. 虐待が始まったと思われる時期： 年 月頃

介護職G.Aが入職後、最初の数か月間はフロアリーダーと一緒に夜勤をしていたが、その後一人で夜勤をするようになってから。

2. 虐待が発生する頻度：

日常的に言葉遣いや介護が荒い。
夜勤時に一人で当該高齢者の介護にあたる時。

3：虐待が発生するきっかけ：

衣類着脱や排泄介助の際に、きちんと声かけをしないで接した結果、当該高齢者が介護抵抗をしたとき。
体調が悪く、当該高齢者が不安になり興奮したりしたとき。

4：虐待が発生しやすい時間帯：

一人での勤務となる夜勤帯は特に発生しやすい。

【事実確認調査当日の施設・事業所への指示・指導】

事実確認調査責任者 (決定権者)		高齢福祉係長
施設・事業所への指示・指導状況 (事実確認調査当日)	指摘の有無	<input checked="" type="checkbox"/> 明らかな虐待が確認又は施設・事業者から虐待の報告があり早急に対応が必要 →指示・指導等 <input type="checkbox"/> 事実確認のみを行い、市町村にもどり検討 <input type="checkbox"/> その他 ()
	①高齢者の安全確保について	
	<input type="checkbox"/> 通報対象となった高齢者の安全が確保されていない <input type="checkbox"/> 通報対象外の高齢者の安全が確保されていない	
	指示・指導内容 (指示・指導を行った場合)	当該高齢者が安心できる職員によるケアを提供することを指示した。
	指示・指導に対する施設・事業所の回答	可能な限り配慮する。
	②虐待を行った職員について (特定された場合)	
	指示・指導内容 (指示・指導を行った場合)	近日中に事実確認調査の結果を通知するが、その間、引き続き、介護職ウの勤務について、下記を要請した。 ・当該高齢者が不安にならぬよう、別フロアへ異動させること。 ・フロアをまたがることになる夜勤はさせず、日勤のみの勤務とする。 ・フロアリーダーの指導のもとに勤務する。
	指示・指導に対する施設・事業所の回答	了解した。
	③その他の指示・指導事項	
	指示・指導内容 (指示・指導を行った場合)	
指示・指導に対する施設・事業所の回答		

【事実確認の内容について関係機関等への連絡】

通報者	<input type="checkbox"/> 連絡 (連絡日:平成 年 月 日 () 連絡者: ())	特記事項 事故報告で連絡を受けているため、通報者としての連絡対応には該当せず。
家族・後見人等	<input type="checkbox"/> 連絡 (連絡日:平成 年 月 日 () 連絡者: ())	特記事項 虐待の有無の判断結果を受けて、連絡するかどうかを検討する。
都道府県	<input type="checkbox"/> 連絡 (連絡日:平成 年 月 日 () 連絡者: ())	特記事項 虐待の有無の判断結果を受けて、連絡するかどうかを検討する。
保険者	<input type="checkbox"/> 連絡 (連絡日:平成 年 月 日 () 連絡者: ())	特記事項 なし。
警察	<input type="checkbox"/> 連絡 (連絡日:平成 年 月 日 () 連絡者: ())	特記事項 なし。
その他	<input type="checkbox"/> 連絡 (連絡日:平成 年 月 日 () 連絡者: ())	特記事項

5. 虐待対応ケース会議（判断会議）（対応計画 1 回目）

5月23日（月）午後1時30分より、事実確認調査の結果から高齢者虐待の有無、緊急性の有無の判断、今後の対応の検討を行うための虐待対応ケース会議（以下「判断会議」）が開催された。

出席者：（高齢福祉課）課長、高齢福祉係長、高齢福祉係職員1名（事務職）
（介護保険課）課長、介護保険係長、介護保険係職員2名（事務職）
（保健センター）保健師

(1) 認められた事実

① 事故の発生状況と施設の対応

○ 事故の発生状況

5月16日午前3時30分頃、当該高齢者の夜間のオムツ交換をする際、当該高齢者が暴れ出した。その際、介護職 G.A は当該高齢者を落ち着かせようとして両手首を握って抑えつけようとしたが、それでも収まらなかったため身体を押しつけた。その拍子で当該高齢者は壁に頭をぶつけた。

その後、当該高齢者はしばらく「痛い、痛い」と言っていたが、途中から何も言わなくなつたため、介護職 G.A は大丈夫と思い退室した。

当該高齢者が暴れ出した原因としては、介護職 G.A が十分な声掛けをせずに介助を始めたことが考えられる。（別の職員から、以前に十分な声掛けをせずに介助を始めたときに当該高齢者が暴れたことがあったとの証言があった。）

○ 発見時の状況

同日午前8時頃、早番の介護職 S.Y が当該高齢者の右顔面（額）に5cm四方のあざができていたのを発見。すぐにフロアリーダー、施設長、看護職員に報告している。

○ 施設の対応

同日午前8時30分過ぎに、看護職員が当該高齢者を連れて××病院を受診。検査結果では、骨には異常がなく打撲と診断されている。治療後に当該高齢者は施設へ戻っている。その後、施設長は本人及び家族へ謝罪を行っている。

同日午後2時30分過ぎ、介護保険課介護保険係に施設相談員から事故が発生した旨の連絡があった。

② 高齢者の状況

5月19日（木）午前10時30分過ぎに面会し、右顔面（額）の5cm四方のあざ、両手首のあざを確認。ご本人は認知症が進んでいるため、簡単な会話しかできなかったが、「怖い職員はいますか」という質問には頷いていた。また、当該高齢者の担当職員からは、けがを負わせた介護職 G.A が謝罪に居室を訪れた際に怖がっていた様子であったとの証

言があった。

③高齢者へのケアの状況

職員面接によれば、当該高齢者は耳が遠く、また不安な状態になると昼夜を問わず大きな声で職員を呼び続けたり、対応によっては衣服着脱時や排泄介助時に介護への抵抗を示したりすることがある。また、歩行が非常に不安定であるが立ち上がろうとするなど、ヒヤリハットのこともあったことが確認された。

担当する職員はそれぞれが自分の経験から当該高齢者への介護方法を工夫しているが、職員間での情報共有や話し合いは持たれていなかった。

アセスメントや介護計画には、耳が遠いことや歩行が不安定であること、対応によって介護への抵抗がある旨は記載されているが、介護抵抗が発生する原因や介護抵抗が生じた場合の対処方法などの記載はなかった。

介護記録には、介護抵抗があったことは記載されていたが、発生した状況や対応に関する具体的な記述はなかった。

④介護職 G. A に関する情報

介護職 G. A (男性 45 歳) は、入職して 1 年目の新人であり、半年前から正規雇用となっている。

フロアリーダーとの面接では、介護職 G. A はコミュニケーションが苦手であり自分から積極的に話をすることがないこと、以前に言葉掛けが不十分なためスムーズに介護ができず介護が荒くなることがあったため指導されていたこと、指導中も自分から質問することはほとんどなかったことが確認された。

また、他の職員への面接でも、必要最低限のことしか話さないこと、利用者から言葉掛けや介護が荒いという評判を聞いたことがあるとのことであった。

本人もコミュニケーションが苦手なことを意識しており、なるべく丁寧な介護をするように努めていたとのことであった。ただし、介護業務に対しては不慣れで戸惑うことがあり、統一的な介護方法が確立されておらず、特に認知症高齢者への介護に対する困難さを感じており、夜勤時もプレッシャーを感じているとのことであった。

⑤事故報告、ヒヤリハット事例への対応

当該高齢者の介護記録を確認したところ、3 か月前に手の甲にあざがあったことが記載されていたが、ヒヤリハット事例としては報告されていなかった。また、職員面接でも軽度の事案については報告していないこともあるとの発言もあった。

⑥高齢者虐待防止に対する取り組み

施設内研修の実施状況を確認したところ、マニュアルやチェックリスト等は未整備であり、高齢者虐待防止に関する研修は 2 年間開催されていないことがわかった。また、今回発生した事案については介護職 G. A をはじめ施設長にも虐待との認識はなく、高齢者虐待に関する意識が低いことが確認された。

(2) 虐待の有無の判断

当該高齢者の身体が壁にぶつかるほど強く押した行為、右顔面（額）にあざをつくるほど強くぶつけた行為、あざができるほど強い力で両手首を握った行為は身体的虐待の暴力的行為に該当すると判断した。また、当該高齢者は介護職 G.A から過去に何度か怒鳴られたり、今回けがを負わされたりしたことについて、介護職 G.A が謝罪に来た際に怖がっていることから心理的虐待にも該当すると判断した。

(3) 緊急性の有無の判断

当該高齢者は怖い職員がいるかとの間に頷いていつ。また介護職 G.A が謝罪に訪れた際には怖がっていたとの証言もあり、介護職 G.A に対する恐怖感を抱いていると考えられる。

現在、介護職 G.A は夜勤を外され日勤のみであり、単独で当該高齢者と接触することはない状況にあるが、当該高齢者が怖がることなく安心して生活することができるようにするには、早急に介護職 G.A との接触機会を完全に断つことが必要である。

このような理由により、緊急性は高いと判断した。

(4) 対応計画の立案

① 高齢者への対応、担当、期限

- ・当該高齢者は介護職 G.A を怖がっており、接触機会を完全に無くして安心できる環境を確保する。
- ・当該高齢者は不安なときに職員を呼び続けたり、介護を拒否したりするが、それに対して適切な介護や支援が受けられていない。本人の不安要因や介護拒否に至る要因を分析して適切な介護計画を立案し、本人が安心して生活できる環境を確保する。
- ・確認は高齢福祉係長が担当し、1週間後に再確認する。

② 虐待を行った職員への対応、担当、期限

- ・施設が行っている現行の勤務状況（当該高齢者と別フロアでの勤務、日勤のみ、リーダーによる指導体制）を継続させ、完全に当該高齢者との接触を断つ。
- ・緊急性が高いことから、本日中に高齢福祉係長が施設長に対して電話にて要請する。

③ 施設への対応、担当、期限

- ・調査結果の報告とともに文書による改善指導を行う。また、改善計画の提出を要請する。指導文書原案は高齢福祉係長が作成し2週間以内に決裁をとる。

〈指導内容項目〉

- ・当該高齢者への安全・安心の確保を早急に行うこと。
- ・高齢者虐待が発生したことについて職員会議を開き職員全員に認識をさせること、またその実施記録を提出すること。
- ・第三者を含む高齢者虐待防止委員会を2か月おきに開催し、高齢者虐待が発生した原因や再発防止に向けた取組状況について検証を行うこと、その実施記録を半年間継続して提出すること。
- ・介護計画では、当該高齢者へのアセスメントが不十分であり、職員によって対応

内容が異なっていた。高齢者一人ひとりの状態に即してアセスメントや介護計画をより詳しく立案し、職員間での対応方針・方法の共有を図ること。

- ・認知症高齢者への介護知識・技術に対して職員は困難さを意識している。認知症高齢者へのケアの質を向上させるため、適切な研修計画を立案し、必ず実施すること。また、実施記録は半年間継続して提出すること。
- ・高齢者虐待防止について、最近2年間の研修実績、予定ともに確認ができなかった。再発防止のための研修を年間研修計画に追加し、必ず実施すること。実施記録は半年間継続して提出すること。また、マニュアルやチェックリスト等の整備、虐待発生時・発見時における報告体制の整備を図ること。
- ・今回の虐待事案では介護職 G.A からの報告がなされておらず、またヒヤリハット事例と思われる事案についても報告されていない。事故、ヒヤリハット事例、高齢者虐待等が発生した際の報告体制を早急に整え、適切に対応すること。

④都道府県への連絡、担当、期限

- ・高齢福祉係長より調査結果および虐待認定の事実を都道府県に報告し、施設への指導内容について助言を依頼する（1週間以内）。

⑤評価予定日

- ・7月11日（月）を目処に、施設からの改善計画提出後、速やかに実施する。

(5) 判定会議後の経過

①介護職 G.A の勤務変更要請

判断会議終了後、高齢福祉係長は施設長に対し、当該高齢者が安心して生活できるよう介護職 G.A の勤務フロアの異動、今後もしばらく日勤のみとしフロアリーダーの指導のもとでの勤務を電話で要請した。

②指導文書の提出、改善計画の提出要請

5月27日（金）に施設長に来庁を求め、調査結果の報告とともに指導内容を伝達し、改善計画の提出を求めた。施設長は虐待と認定されたことに納得していなかったものの、虐待認定が目的ではなく、当該高齢者が施設での生活を安心して継続してできること、より良い施設運営を目指すために指導を行うことを重ねて説明したところ、壁にぶつかるほど強く押して（突き飛ばし）けがをさせるなど介護職としてあってはならない行為であり、当該高齢者も怖がっている現状を認識したうえで、虐待にあたると納得した。施設長は1か月以内の改善計画提出を約束した。

③当該高齢者、虐待を行った職員の状況確認

当該高齢者の生活状況及び介護職 G.A の勤務状況を確認するため、5月30日（月）、6月6日（月）に施設を訪問した。

当該高齢者は、面接時と比べて特段の変化は見られなかった。介護職 G.A は他のフロアで勤務していることを確認した。

④改善計画のチェック

6月23日(木)、施設長が来庁し高齢福祉係長に対して改善計画の原案を持参した。原案には、指導項目として指摘した事項について対応方針は記載されていたが、具体的な取組内容が明確でなかったり、研修等の実施予定時期が記載されていないなどの不備があったため、改善計画としてより具体的な記載を求め再度作成してもらうよう依頼した。

〔改善計画のチェック事項(例)〕

- 市町村が指摘した事項が改善取組として網羅されているか
- 改善取組の目標や達成時期が明確になっているか(短期・中長期に達成すべきこと等)
- 改善取組の具体的方法が示されているか
- 改善取組のために適切な職員(役職者等)が割り振られているか
- 改善計画の作成には経営者・管理者層や職員全員が関わっているか
- 改善計画は経営者層の責任において作成されているか
- 改善取組を担保するための仕組みの実効性はあるか 等

アセスメント要約票

対応計画 1 回目用

アセスメント要約日:平成23年 5 月 23 日(月)

要約担当者:高齢福祉係長

高齢者本人氏名: H.I	性別・年齢: <input type="checkbox"/> 男 <input checked="" type="checkbox"/> 女 89 歳	居所: <input type="checkbox"/> 自宅 <input checked="" type="checkbox"/> 入所・院	
高齢者本人の希望	居所・今後の生活の希望	居所の希望 : <input type="checkbox"/> 在宅 <input type="checkbox"/> 現在の施設での入所継続 <input type="checkbox"/> 他施設への入所 <input checked="" type="checkbox"/> 不明 虐待者(疑いを含む)との分離希望: <input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無 <input checked="" type="checkbox"/> 不明	
	性格上の傾向、こだわり、対人関係等	・耳が遠く、歩行も不安定。挨拶程度の簡単な会話は可能。体調によって衣服着脱時や排泄介助時に介護抵抗がみられる。 ・不安な状態になると、昼夜を問わず職員を呼び続ける。	
高齢者の状態	意思疎通: <input type="checkbox"/> 可能 <input type="checkbox"/> 特定条件のもとであれば可能 () <input checked="" type="checkbox"/> 困難 <input type="checkbox"/> 不明 話の内容: <input type="checkbox"/> 一貫している <input type="checkbox"/> 変化する 生活意欲: <input type="checkbox"/> 意欲や気力が低下しているおそれ(無気力、無反応、おびえ、話をためらう、人目を避ける、等) 最近の状況: <input type="checkbox"/> 職員への暴言や暴力がある <input type="checkbox"/> 不穏な状態が続いている		

I. 高齢者本人の情報 面接担当者氏名:保健師、高齢福祉係長	虐待発生 リスク
【連絡の取れる親族・後見人等(キーパーソン)】 氏名: O.I 本人との続柄 長男 住所: 電話番号: △△△-1111	□
【健康状態等】	
疾病・傷病 : 高血圧 既往歴 :	
受診状況 : 月に 1 回。服薬状況(種類) : ○○○	
診断の必要性: <input type="checkbox"/> 内科 <input type="checkbox"/> 精神科 <input type="checkbox"/> 外科 <input type="checkbox"/> 整形外科 <input type="checkbox"/> その他 () 具体的症状等⇒	
要介護認定 : <input type="checkbox"/> 非該当 <input type="checkbox"/> 要支援 () <input checked="" type="checkbox"/> 要介護 (4) <input type="checkbox"/> 申請中(申請日: 年 月 日) <input type="checkbox"/> 未申請	■
生活状況の変化: <input type="checkbox"/> 体重減少 <input type="checkbox"/> 食欲減退 <input type="checkbox"/> 身体の異臭や汚れ <input type="checkbox"/> 住環境が不適切(異臭・汚れ・乱雑、冷暖房の欠如等) <input type="checkbox"/> 医療処置がなされていない <input type="checkbox"/> その他 ()	
障害 : <input type="checkbox"/> 身体障害 <input type="checkbox"/> 精神障害(□あり □疑い) <input type="checkbox"/> 知的障害(□あり □疑い)	
精神状態 : <input checked="" type="checkbox"/> 認知症(■診断あり □疑い) → 認知症の程度、周辺症状 (III b 興奮すると介護抵抗あり) <input type="checkbox"/> うつ病(□診断あり □疑い) <input type="checkbox"/> その他 ()	
【危機への対処】	
危機対処場面において: <input type="checkbox"/> 自ら助けを求められることができる <input checked="" type="checkbox"/> 助けを求められることが困難	■
避難先・退避先 : <input type="checkbox"/> 助けを求める場所がある () <input checked="" type="checkbox"/> ない	
【ケアの状況】	
<input checked="" type="checkbox"/> 介護に対する拒否がある(拒否される場面:体調が悪いときには衣服着脱時や排泄介助時に介護抵抗が起きる。) <input type="checkbox"/> 身体拘束の有無、場面・状況 () <input type="checkbox"/> その他、当該高齢者のケアに関する特記事項	■
【成年後見制度の利用】	
成年後見人等: <input type="checkbox"/> あり(後見人等:) <input type="checkbox"/> 申立中(申立人: /申立年月日:) <input checked="" type="checkbox"/> なし	□
【各種制度利用】	
<input checked="" type="checkbox"/> 介護保険 <input type="checkbox"/> 自立支援法 <input type="checkbox"/> その他 ()	□
【経済情報】	
収入額 月 _____万円(内訳:) 預貯金等 _____万円 借金 _____万円 ※不明。 1ヶ月に本人が使える金額 _____万円 具体的な状況(生活費や借金等):	□
<input type="checkbox"/> 生活保護受給 <input type="checkbox"/> 介護保険料滞納 <input type="checkbox"/> 国民健康保険料滞納 <input type="checkbox"/> 後期高齢者医療制度保険料滞納 <input type="checkbox"/> その他 ()	
金銭管理 : <input type="checkbox"/> 自立 <input type="checkbox"/> 一部介助(判断可) <input checked="" type="checkbox"/> 全介助(判断不可) <input type="checkbox"/> 不明	
金銭管理者: <input type="checkbox"/> 本人 <input checked="" type="checkbox"/> 家族・後見人等 <input type="checkbox"/> 施設・事業所 () <input type="checkbox"/> その他 ()	
【エコマップ】	
【生活状況】	
食 事 (<input type="checkbox"/> 一人で可 <input type="checkbox"/> 一部介助 <input checked="" type="checkbox"/> 全介助 <input type="checkbox"/> 拒否 <input type="checkbox"/> 不明) 調 理 (<input type="checkbox"/> 一人で可 <input type="checkbox"/> 一部介助 <input checked="" type="checkbox"/> 全介助 <input type="checkbox"/> 拒否 <input type="checkbox"/> 不明) 移 動 (<input type="checkbox"/> 一人で可 <input checked="" type="checkbox"/> 一部介助 <input type="checkbox"/> 全介助 <input type="checkbox"/> 拒否 <input type="checkbox"/> 不明) 買 物 (<input type="checkbox"/> 一人で可 <input type="checkbox"/> 一部介助 <input checked="" type="checkbox"/> 全介助 <input type="checkbox"/> 拒否 <input type="checkbox"/> 不明) 掃除洗濯 (<input type="checkbox"/> 一人で可 <input type="checkbox"/> 一部介助 <input checked="" type="checkbox"/> 全介助 <input type="checkbox"/> 拒否 <input type="checkbox"/> 不明) 入 浴 (<input type="checkbox"/> 一人で可 <input type="checkbox"/> 一部介助 <input checked="" type="checkbox"/> 全介助 <input type="checkbox"/> 拒否 <input type="checkbox"/> 不明) 排 泄 (<input type="checkbox"/> 一人で可 <input type="checkbox"/> 一部介助 <input checked="" type="checkbox"/> 全介助 <input type="checkbox"/> 拒否 <input type="checkbox"/> 不明) 服薬管理 (<input type="checkbox"/> 一人で可 <input type="checkbox"/> 一部介助	■
【その他特記事項】	
介護抵抗があり、丁寧な声かけが必要	■

Ⅱ. 虐待者(疑いを含む)の情報 面接担当者氏名:介護保険係長、高齢福祉係職員1			虐待発生 リスク
【虐待者(疑いを含む)1の状況】			
虐待者(疑いを含む)氏名:介護職G.A	性別・年齢: <input checked="" type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女 45 歳	施設名: 指定介護老人福祉施設***	
職 位: <input type="checkbox"/> 施設長 <input type="checkbox"/> 管理職 <input type="checkbox"/> 主任・リーダー <input checked="" type="checkbox"/> 一般職			
職 種: <input checked="" type="checkbox"/> 介護職員 <input type="checkbox"/> 看護職員 <input type="checkbox"/> 生活相談員 <input type="checkbox"/> 計画担当介護支援専門員 <input type="checkbox"/> 事務職 <input type="checkbox"/> その他(送迎、清掃、他)			
保有資格: <input type="checkbox"/> 介護福祉士 <input checked="" type="checkbox"/> ヘルパー2級 <input type="checkbox"/> 看護師 <input type="checkbox"/> 社会福祉士 <input type="checkbox"/> 介護支援専門員 <input type="checkbox"/> その他() <input type="checkbox"/> 特になし			■
経験年数: 1 年 1 か月 当該施設・事業所での勤務年数: 1 年 1 か月			
勤務状況: 月約22日勤務(夜勤4日・早番6日・日勤6日・遅番6日) 雇用形態(<input checked="" type="checkbox"/> 常勤、 <input type="checkbox"/> 非常勤、 <input type="checkbox"/> 派遣)			
その他特記事項(虐待者(疑いを含む)の性格的な偏り、利用者への言葉遣いや態度、勤怠状況、健康面での課題等) 情報提供者: 施設長、2階フロアリーダー ・言葉遣い、介護が荒く、施設長や2階フロアリーダーからも注意を受けていたが、自身でも意識し、丁寧に取り組むよう努めていた。 ・あまりコミュニケーションをとるほうではなく、同ユニットの介護職と業務上最低限のことしか話をしない。			
【虐待等の発生時の状況、理由】(虐待者(疑いを含む)の面接結果等から記載)			
5月16日(月)午前3時30分頃、当該高齢者の居室内にて排泄介助中に当該高齢者が暴れて叩いてきたため、両手を握って抑えつけようとしたが取まらず当該高齢者の体を押しつけ、その拍子で当該高齢者は壁に頭部を打ち付けた。他の高齢者からのコールも多く、急がなければという思いがあった。また、突然叩かれたため、うまく対処できなかった。過去の夜間介護中に、当該高齢者が職員を呼び続けたため、何度か怒鳴りつけている。			■
【被虐待高齢者のケア】			
<input checked="" type="checkbox"/> 被虐待高齢者のケアに負担感を感じている(具体的な場面等を記入) 認知症高齢者へのケアを難しいと感じている。 <input checked="" type="checkbox"/> ケア方針の理解が十分できていない <input type="checkbox"/> ケア方針に則ったケアの実践ができていない <input type="checkbox"/> 建物構造、介護機器や設備、配置等で介護がしづらい <input type="checkbox"/> その他()			■
【高齢者虐待防止や身体拘束廃止、認知症ケアへの意識や取り組み】			
<input type="checkbox"/> 高齢者介護に携わる専門職としての倫理観に問題がある <input checked="" type="checkbox"/> 高齢者虐待防止・身体拘束廃止にむけた意識や取組が不十分 <input checked="" type="checkbox"/> 認知症ケアに対する知識・技術が不十分 <input type="checkbox"/> その他()			■
【勤務体制】			
<input checked="" type="checkbox"/> 夜勤時、職員数が少なく負担を感じる <input type="checkbox"/> 夜勤回数が多く負担を感じる <input type="checkbox"/> 職務分掌が明確でなく負担を感じる <input type="checkbox"/> その他()			■
【職場環境(コミュニケーション、運営等)】			
<input type="checkbox"/> 相談できる人がいない <input type="checkbox"/> 上司や同僚、他職種間でコミュニケーションが取りにくい <input checked="" type="checkbox"/> その他(同じユニットの介護職とのコミュニケーションが取れていない)			■
【待遇面】			
<input type="checkbox"/> 待遇面で不満がある()			□
【虐待者(疑いを含む)2の状況】			
虐待者(疑いを含む)氏名:	性別・年齢: <input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女 歳	施設名:	
職 位: <input type="checkbox"/> 施設長 <input type="checkbox"/> 管理職 <input type="checkbox"/> 主任・リーダー <input type="checkbox"/> 一般職			
職 種: <input type="checkbox"/> 介護職員 <input type="checkbox"/> 看護職員 <input type="checkbox"/> 生活相談員 <input type="checkbox"/> 計画担当介護支援専門員 <input type="checkbox"/> 事務職 <input type="checkbox"/> その他(送迎、清掃、他)			
保有資格: <input type="checkbox"/> 介護福祉士 <input type="checkbox"/> ヘルパー__級 <input type="checkbox"/> 看護師 <input type="checkbox"/> 社会福祉士 <input type="checkbox"/> 介護支援専門員 <input type="checkbox"/> その他() <input type="checkbox"/> 特になし			□
経験年数: _____年 _____か月 当該施設・事業所での勤務年数: _____年 _____か月			
勤務状況: 月約__日勤務(夜勤__日・早番__日・日勤__日・遅番__日) 雇用形態(<input type="checkbox"/> 常勤、 <input type="checkbox"/> 非常勤、 <input type="checkbox"/> 派遣)			
その他特記事項(虐待者(疑いを含む)の性格的な偏り、利用者への言葉遣いや態度、勤怠状況、健康面での課題等) 情報提供者:			
【虐待等の発生時の状況、理由】(虐待者(疑いを含む)の面接結果等から記載)			
			□
【被虐待高齢者のケア】			
<input type="checkbox"/> 被虐待高齢者のケアに負担感を感じている(具体的な場面等を記入) <input type="checkbox"/> ケア方針の理解が十分できていない <input type="checkbox"/> ケア方針に則ったケアの実践ができていない <input type="checkbox"/> 建物構造、介護機器や設備、配置等で介護がしづらい <input type="checkbox"/> その他()			□
【高齢者虐待防止や身体拘束廃止、認知症ケアへの意識や取り組み】			
<input type="checkbox"/> 高齢者介護に携わる専門職としての倫理観に問題がある <input type="checkbox"/> 高齢者虐待防止・身体拘束廃止にむけた意識や取組が不十分 <input type="checkbox"/> 認知症ケアに対する知識・技術が不十分 <input type="checkbox"/> その他()			□
【勤務体制】			
<input type="checkbox"/> 夜勤時、職員数が少なく負担を感じる <input type="checkbox"/> 夜勤回数が多く負担を感じる <input type="checkbox"/> 職務分掌が明確でなく負担を感じる <input type="checkbox"/> その他()			□
【職場環境(コミュニケーション、運営等)】			
<input type="checkbox"/> 相談できる人がいない <input type="checkbox"/> 上司や同僚、他職種間でコミュニケーションが取りにくい <input type="checkbox"/> その他(同じユニットの介護職とのコミュニケーションが取れていない)			□
【待遇面】			
<input type="checkbox"/> 待遇面で不満がある()			□

Ⅲ 施設・事業所の状況	
【高齢者のケアに関する取り組み】 ■高齢者の状態に応じたアセスメント、サービス計画の作成・評価・変更が十分行われていない ■認知症の周辺症状などで介護が困難な場面での対応方針が立てられていない ■職員間で対応方針が共有化されていない <input type="checkbox"/> サービス担当者会議の開催頻度が少ない <input type="checkbox"/> サービス担当者会議に家族や専門職が参加していない <input type="checkbox"/> その他 ()	■
【虐待防止に関する施設全体の取り組み】 ■方針が不明確 ■マニュアルやチェックリスト等が未整備 ■虐待発生時・発見時の対応のしくみ(通報報告窓口等の設置)、周知が不十分 ■その他(高齢者虐待に関する研修は2年間未実施)	■
【身体拘束廃止に関する施設全体の取り組み】 <input type="checkbox"/> 方針が不明確 <input type="checkbox"/> マニュアル等が未整備 <input type="checkbox"/> 緊急やむを得ない場合の対応のしくみや記録が不十分 <input type="checkbox"/> 身体拘束廃止にむけた現場での取り組みが不十分 ■その他(身体拘束廃止に関する研修は年1回のみ)	■
【権利擁護、認知症ケア、介護サービスの質の向上に関する研修体制】 (組織内での研修 4回/年 参加者延べ 名、管理者の参加:有(無) (外部研修会への参加:有(無) 2回/年 参加者数 1名)	■
【事故への対応体制】 <input type="checkbox"/> 事故の発生が多い ■事故・ヒヤリハットの報告体制ができていない <input type="checkbox"/> 事故報告が市区町村に報告されていない <input type="checkbox"/> 家族等への連絡がなされていない ■事故やヒヤリハットの再発防止に向けた取組がなされていない・不十分 <input type="checkbox"/> その他 ()	■
【身体拘束廃止や利用者の権利擁護を検討する委員会活動等】 <input type="checkbox"/> 利用者の権利擁護を検討する委員会がない ■委員会はあるが十分な検討が行われていない ■開催回数が少ない <input type="checkbox"/> その他 ()	■
【苦情処理の体制】 <input type="checkbox"/> 苦情処理窓口が周知されていない <input type="checkbox"/> 苦情処理マニュアルが作成されていない <input type="checkbox"/> マニュアルが適切に運用されていない ■第三者委員やオンブズマンを配置していない <input type="checkbox"/> その他 ()	■
【開かれた施設運営】 <input type="checkbox"/> サービス評価(第三者評価・自己評価)を実施していない <input type="checkbox"/> 地域住民との交流機会がない <input type="checkbox"/> ボランティアや実習生の受入がない <input type="checkbox"/> 家族会などを通じた家族との連携や参加のしくみがなく ■家族への連絡や報告がない・頻度が少ない <input type="checkbox"/> サービス計画や各種記録の閲覧が制限されている <input type="checkbox"/> 高齢者への面会に制限がある <input type="checkbox"/> 管理者との面会に制限がある <input type="checkbox"/> その他 ()	■
【業務負担軽減への取り組み】 <input type="checkbox"/> 基準以下の職員体制である <input type="checkbox"/> 夜間帯の職員不足している <input type="checkbox"/> 看護師等専門職が不足している <input type="checkbox"/> 無資格者が多い <input type="checkbox"/> 役割分担が明確化されていない <input type="checkbox"/> ストレス等への配慮が不十分 <input type="checkbox"/> その他(新人職員へのサポート体制が不十分)	<input type="checkbox"/>
【職員の相談体制、評価システム】 <input type="checkbox"/> 職員から相談を受けるしくみがない <input type="checkbox"/> 人事考課を行っていない <input type="checkbox"/> 職員トラブルが多い <input type="checkbox"/> その他 ()	<input type="checkbox"/>
【業務改善への取り組み】 <input type="checkbox"/> 業務改善に関して職員の意見を反映させるしくみがない <input type="checkbox"/> 家族やボランティア等から意見を得たり情報交換する手立てがない ■業務改善への取り組みが不十分 <input type="checkbox"/> その他 ()	■
Ⅳ その他(家族・後見人・通報者・近隣・地域住民・民生委員・介護支援専門員・医師等関係機関からの情報、関わり等)	
<input type="checkbox"/> 事故等の発生が他の施設に比べて多い <input type="checkbox"/> 周りから虐待等の相談が良く入る ・当該高齢者と同じユニットの高齢者から、言葉遣いが荒くて怖い男性職員がいる、たまに怖いと感じることがある、との発言が聞かれた。	■
【全体のまとめ】 ：Ⅰ～Ⅳで抽出された虐待発生の要因の結果を踏まえて、分析、課題を整理する。 ※計画書(1)の「総合的な対応方針」、計画書(2)の「対応困難な課題/今後検討しなければいけない事項」に反映する	
Ⅰ. 高齢者本人 ・耳が遠く、歩行も不安定。挨拶程度の簡単な会話は可能。体調によって衣服着脱時や排泄介助時に介護抵抗がみられる。ただし、丁寧に声をかければ、多くの場合、介護抵抗は見られない。 ・不安な状態になると、昼夜を問わず職員を呼び続ける。	
Ⅱ. 虐待者(疑いを含む) ・介護知識や技術が未熟、認知症高齢者へのケアに困難を感じているだけでなく、高齢者虐待に関する認識が低い。 ・本人も同じユニットの介護職に話しかけることがほとんどなかった。	
Ⅲ. 組織体制(組織の抱える問題等) ・当該高齢者のアセスメントや介護計画には、耳が遠いことや歩行が不安定であること、体調によって介護への抵抗がある旨は記載されているが、介護抵抗が発生する原因や介護抵抗が生じた場合の対処方法などの記載はなかった。 ・介護記録には3か月前に手の甲にあざがあったことが記載されていたが、ヒヤリハット事例としては報告されていなかった。また、職員面接でも軽度の事案については報告していないこともあるとの発言もあった。 ・高齢者虐待防止に関する研修が2年間実施されていない。 ・職員間でのコミュニケーションが十分取られていない。	
Ⅳ. その他(家族・後見人・通報者・近隣・地域住民・民生委員・介護支援専門員・医師等関係機関からの情報、関わり等) ・当該高齢者は、骨折して入院し、在宅も検討したが自宅では介護が困難であったため施設入所となった経緯がある(自宅での介護は困難)。	
Ⅴ. 今後の課題 ・当該高齢者は、認知症があり自ら助けを求めることができない。また、介護職G.Aに対して恐怖心を抱いていることから、当該職員との接触を断ち、本人が安心して生活できる安全な環境を確保することが必要である。また、不安になると職員を呼ぶことや、介護を拒否する要因を明確にすることが必要である。 ・施設においては、当該高齢者が安心して安全な生活が送れるよう、当該職員との接触機会を断つとともに、当該高齢者の状態に応じたきめ細かいアセスメントを通じて介護計画を立て、職員間で統一した介護が提供できるよう取り組み必要がある。また、すべての職員が施設内で高齢者虐待が発生したことの重大さを認識し、再発防止に向けた取り組み強化を図ることが必要である。	

養介護施設従事者等による
高年齢者虐待対応ケース会議記録・計画書(1)～判断会議用

第1表

高年齢者本人氏名 H.I 殿

計画作成者所属 高齢福祉課 高齢福祉係

計画作成者氏名 高齢福祉課 高齢福祉係長

決裁欄(例)

課長 係長 担当者

初回計画作成日 平成23年5月23日(月)

会議日時:平成23年5月23日(月) 13時00分～15時00分

会議目的	虐待の有無、緊急性の判断、今後の対応について検討	出席者	所属:介護保険課氏名 課長 氏名 係長 氏名 所属: 氏名 係長 氏名 所属: 氏名 職員1 氏名 職員2 氏名 保健師 氏名
虐待事実の判断	<input type="checkbox"/> 虐待の事実なし <input type="checkbox"/> 判断できず <input checked="" type="checkbox"/> 虐待の事実あり → <input checked="" type="checkbox"/> 身体的虐待 <input type="checkbox"/> 放棄・放任 <input checked="" type="checkbox"/> 心理的虐待 <input type="checkbox"/> 性的虐待 <input type="checkbox"/> 経済的虐待 <input type="checkbox"/> その他 いつ 平成23年5月16日(月)午前3時30分頃 どこで 指定介護老人福祉施設**2階203号室(当該高年齢者居室) 誰が H.I 誰から 氏名 G.A 職種 介護職 何をされたか 身体を強く押され、壁に右顔面(額)をぶつけ5cm四方のアザができた。 両手首に強く握られたためにアザができた。 日常的な言葉遣いや介護の荒さ、過去に数度怒鳴られていること、ケガをさせられたこと等で介護職G.A.を怖がっている。	事実確認 調査の継続	<input type="checkbox"/> 事実確認を継続(期限を区切った継続方針) <input type="checkbox"/> 専門家・関係機関への意見聴取() <input type="checkbox"/> 都道府県への対応・協力依頼 <input type="checkbox"/> その他()
虐待の内容と判断根拠	判断根拠:本人、職員への面接での発言から、身体的虐待、心理的虐待と判断した。 <input type="checkbox"/> 緊急性なし <input type="checkbox"/> 判断できず <input checked="" type="checkbox"/> 緊急性あり	高年齢者への対応	<input type="checkbox"/> 緊急保護 <input type="checkbox"/> 入院 <input type="checkbox"/> 通院 <input type="checkbox"/> 他施設転居 → () <input type="checkbox"/> 在宅サービス導入・調整 () 【措置の適用】 <input type="checkbox"/> 有: <input type="checkbox"/> 訪問介護 <input type="checkbox"/> 通所介護 <input type="checkbox"/> 短期入所生活介護 <input type="checkbox"/> 認知症対応型共同生活介護 <input type="checkbox"/> 小規模多機能型居宅介護 <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 特別養護老人ホーム <input type="checkbox"/> 検討中(理由:) <input type="checkbox"/> 成年後見制度または日常生活自立支援事業の活用 <input type="checkbox"/> 経済的支援(生活保護相談・申請/各種減免手続き等) () <input type="checkbox"/> その他()
緊急性の有無の判断	<input type="checkbox"/> 緊急性なし <input type="checkbox"/> 判断できず <input checked="" type="checkbox"/> 緊急性あり		<input checked="" type="checkbox"/> 施設・事業所に対する改善指導の必要性 <input checked="" type="checkbox"/> 施設・事業所からの改善計画の提出要請 <input checked="" type="checkbox"/> 虐待者への指導、勤務変更等
緊急性の内容と判断根拠	<input type="checkbox"/> 入院や通院が必要(重篤な外傷、脱水、栄養失調、衰弱等) <input type="checkbox"/> 高年齢者本人、家族・後見人等が保護を求めている <input checked="" type="checkbox"/> 虐待者が変わりなく勤務している(接触の可能性がある) <input checked="" type="checkbox"/> その他(高年齢者本人は自ら助けを求めることができない)	施設・事業所、虐待者への対応	<input type="checkbox"/> 介護保険法に規定する報告・改善命令処分 <input type="checkbox"/> 老人福祉法に規定する報告・改善命令処分 <input type="checkbox"/> その他()
高年齢者本人の意見、希望	不明。		<input checked="" type="checkbox"/> 施設・事業所に対する改善指導の必要性 <input checked="" type="checkbox"/> 施設・事業所からの改善計画の提出要請 <input checked="" type="checkbox"/> 虐待者への指導、勤務変更等
総合的な対応方針 ※「アセスメント要約票」全体のまとめより	○当該高年齢者は、認知症があり自ら助けを求めることができない。また、介護職G.A.に対して恐怖心を抱いていることから、当該職員との接触を断ち、本人が安心して生活できる安全な環境を確保することが必要である。また、不安になると職員を呼ぶことや、介護を拒否する要因を明確にすることが必要である。 ○施設においては、当該高年齢者が安全な生活が送れるよう、当該職員との接触機会を断つとともに、当該高年齢者の状態に応じたきめ細かいアセスメントを通じて介護計画を立て、職員間で統一した介護が提供できるよう取り組む必要がある。また、すべての職員が施設内で高年齢者虐待が発生したこと重大さを認識し、再発防止に向けた取り組み強化を図る必要があるため、文書による改善指導を実施するとともに、改善計画の提出を要請する。	関係者・関係機関への連絡 対応	<input checked="" type="checkbox"/> 都道府県への報告 <input type="checkbox"/> 関係部署・関係機関への連絡() <input type="checkbox"/> 通報者への対応() <input type="checkbox"/> その他()

第2表

養介護施設従事者等による 高齢者虐待対応ケース会議記録・計画書(2)～判断会議用

決 裁 欄(例)	
課 長	担 当 者

対象	優先順位	課題	目標	対応方法(具体的な役割分担)	
				何を・どのように	関係機関・担当者等
高齢者	1	特定の介護職員から虐待を受け怖がっている。安心した施設生活ができていない。	虐待者からの介護を受けない安心した生活環境を整える。	虐待者を他のフロア、業務等に異動し、本人と顔を合わすことがないようにする。	高齢福祉係長 5月23日(月)
	2	介護方法が統一されず、体調が悪くなったりや不安になったりすると、介護抵抗や職員を呼ぶ続けることがある。	不安がない介護を受けながら施設での生活を継続する。	不安や介護抵抗の要因を探り、介護計画を見直し、本人にとって不安のない介護方法で統一することにより、安心した環境を整える。	高齢福祉係長 5月23日(月)～7月11日(月)
虐待者	1	虐待に関する認識もなく、同じフロアで介護を行っている。	虐待に対する認識を高めるとともに、早急に高齢者本人と直接接しない環境に移る。	他のフロア、業務等に異動するとともに、言葉遣いや介護方法を見直す機会をつくる。	高齢福祉係長 5月23日(月)～7月11日(月)
	2	利用者や職員との適切なコミュニケーションが取れておらず、利用者に安心を与えない介護ができていない。	職員や利用者とのコミュニケーションができるようになり、利用者に不安を与えない介護方法を身につける。	利用者一人ひとりの状態に合わせた適切な介護方法を職員間で共有し、介護計画を見直す。研修等にてコミュニケーション能力を高める。	高齢福祉係長 5月23日(月)～7月11日(月)
施設・事業所	1	組織全体として権利擁護に関する認識が低く、虐待発生リスクの高い体制となっている。	管理者を含め、法人全体で虐待防止、認知症ケアに対する認識を高め、対応方法を統一する。	・虐待防止委員会の設置により、法人全体での虐待防止に向けた取組を計画的かつ継続的に実施する。法人としての虐待発生時の対応マニュアルを作成する。 ・認知症ケアや虐待防止について、年間を通じて研修を企画・実施する。	高齢福祉係長 5月23日(月)～7月11日(月)
	2	一人ひとりの利用者に対する支援方法が統一され、組織的な対応が図られていない。	利用者一人ひとりへの対応について、フロアや事業所単位で組織的な対応が図られるようになる。	職員同士が情報を共有し、支援内容の統一が図れるようにフロア会議を見直し、課題発生時にも組織的な取組(チームケア)ができる仕組みをつくる。	高齢福祉係長 5月23日(月)～7月11日(月)
	3	介護技術の向上やヒヤリハット、事故発生時に適切な対応がとれていない。	ヒヤリハットや事故発生時には、迅速な対応とともに、予防に向けた組織的取組が図られるようにする。	ヒヤリハット、事故発生時にはその日のうちにフロア会議を実施する。ヒヤリハット事例や事故報告書に関しては管理者、外部評価委員等が常に把握し評価していく体制を整える。	高齢福祉係長 5月23日(月)～7月11日(月)
その他					

対応が困難な課題／今後検討しなければならない事項など(「アセスメント要約票」の全体のまとめから記載)

計画評価予定日 平成23年7月11日(月)の週

※記入欄が足りない場合は、様式を追加して記入

〇〇 第〇〇〇号
平成23年5月27日

社会福祉法人▲▲▲
理事長 〇〇〇〇 様

T市介護保険課長
T市高齢福祉課長

実地指導の実施結果について（指導）

平成23年5月19日及び5月20日、貴法人が運営する指定介護老人福祉施設***について、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第24条の主旨を踏まえ、介護保険法（平成9年12月17日法律第123号）第23条の規定に基づき実地指導を実施したところ、同法第88条第6項に規定する基準を遵守した適正な運営をしていないことが認められたため、同法第90条に基づき報告を求めます。

1 事業所名 指定介護老人福祉施設***

2 認定事実

- (1) 高齢者虐待件数 1件
- (2) 被虐待高齢者数 1名（女性、85～89歳、要介護4）
- (3) 虐待の種別

①身体的虐待 1件

平成23年5月16日午前3時半頃、当該指定介護老人福祉施設***203号室内において夜間の排泄介助中に、当該職員が当該高齢者の身体を壁にぶつかるほど強い力で押した行為、右顔面（額）にあざをつくるほど強くぶつけた行為、あざができるほど強い力で両手首を握った行為は身体的虐待の暴力的行為に該当する。

②心理的虐待 1件

日常的に言葉遣いや介護の荒さがみられ、さらに今回暴力を受けたことにより、当該高齢者が当該職員と接触した際におびえていたことから、心理的虐待に該当する。

(4) 虐待を行った従事者の職種

介護職員 1名

3 指導事項及び指導理由

別紙「指導事項」の通り。

4 提出

- (1) 改善計画書にこの指導に係る改善取組計画内容を記載し、確認できる資料を添付して提出すること。なお、改善できない理由がある場合には、その理由を具体的に記載すること。
- (2) 改善取組計画の提出期限は、1か月以内とすること。

5 留意事項

- (1) 高齢者虐待が発生した原因を十分究明し、再発防止に向けた実効性のある措置をとること。
- (2) 上記(1)に取り組むにあたっては、法人の責任により行うこと。
- (3) 上記(1)に取り組むにあたっては、法人及び事業所の従事者に対して十分な説明を行い、共通認識を持つとともに、再発防止のために継続的に取り組むものであること。
- (4) 上記(1)に取り組むにあたっては、利用者及びその家族に対して十分な説明を行い、了承を得たうえで行うこと。
- (5) 介護保険法をはじめ、その他の法令等を遵守した改善に係る措置をとること。

問い合わせ先

T市高齢福祉課

電話

内線 ()

ファクシミリ

指 導 事 項

- 1 虐待を受けた高齢者への安全・安心の確保を早急に行うこと。
- 2 高齢者虐待が発生したことについて職員会議を開き職員全員に認識をさせること、またその実施記録を提出すること。
- 3 第三者を含む高齢者虐待防止委員会を2か月おきに開催し、高齢者虐待が発生した原因や再発防止に向けた取組状況について検証を行うこと、その実施記録を半年間継続して提出すること。
- 4 介護計画では、高齢者へのアセスメントが不十分であり、職員によって対応内容が異なっていた。高齢者一人ひとりの状態に即してアセスメントや介護計画をより詳しく立案し、職員間での対応方針・方法の共有を図ること。
- 5 認知症高齢者へのケアの質を向上させるため、適切な研修計画を立案し、必ず実施すること。また、実施記録は半年間継続して提出すること。
- 6 高齢者虐待防止について、最近2年間の研修実績、予定ともに確認ができなかった。再発防止のための研修を年間研修計画に追加し、必ず実施すること。実施記録は半年間継続して提出すること。また、マニュアルやチェックリスト等の整備、虐待発生時・発見時における報告体制の整備を図ること。
- 7 今回発生した事案では、虐待を行った職員から管理者へ報告がなされていない。また各種記録を確認した結果、ヒヤリハット事例に該当すると思われる事案についての報告がなされていない。事故、ヒヤリハット事例、高齢者虐待等が発生した際に報告体制を早急に整え、適切に対応すること。

平成23年7月5日

T市介護保険課長 様
T市高齢福祉課長 様

社会福祉法人▲▲▲
理事長 ○○○○

指導に係る改善計画について

平成23年5月27日付け 実地指導の実施結果について(指導)により指導のあった事項について、別紙のとおり改善し再発防止に係る措置を講じますので報告します。

改善内容

指導内容	改善内容
<p>1 虐待を受けた高齢者への安全・安心の確保を早急に行うこと。</p>	<p>1 介護抵抗の要因をふまえ、介護計画を見直し、職員が統一した支援を行えるように周知、徹底しました。 5月23日付で、当該職員を当該高齢者とは別のフロアへ異動、日勤のみの勤務とし、当該高齢者との接触を断つようにしました。また、リーダーによる指導体制をとるようにしました。</p>
<p>1 高齢者虐待が発生したことについて職員会議を開き職員全員に認識をさせること、またその実施記録を提出すること。</p> <p>2 第三者を含む高齢者虐待防止委員会を2か月おきに開催し、高齢者虐待が発生した原因や再発防止に向けた取組状況について検証を行うこと、その実施記録を1年間継続して提出すること。</p> <p>3 介護計画では、高齢者へのアセスメントが不十分であり、職員によって対応内容が異なっていた。高齢者一人ひとりの状態に即してアセスメントや介護計画をより詳しく立案し、職員間での対応方針・方法の共有を図ること。</p> <p>4 認知症高齢者へのケアの質を向上させるため、適切な研修計画を立案し、必ず実施すること。また、実施記録は半年間継続して提出すること。</p> <p>5 高齢者虐待防止について、最近2年間の研修実績、予定ともに確認ができなかった。再発防止のための研修を年間研修計画に追加し、必ず実施すること。実施記録は半年間継続して提出すること。また、マニュアルやチェックリスト等の整備、虐待発生時・発見時における報告体制の整備を図ること。</p> <p>6 今回発生した事案では、虐待を行った職員から管理者へ報告がなされていない。また各種記録を確認した結果、ヒヤリハット事例に該当すると思われる事案についての報告がなされていない。事故、ヒヤリハット事例、高齢者虐待等が発生した際に報告体制を早急に整え、適切に対応すること。</p>	<p>1 6月18日、22日に職員会議を開催し、発生事案について職員に周知を行いました。 (添付資料) 職員説明資料</p> <p>2 8月より、2か月おきに定期的で開催し、高齢者虐待が発生した原因や再発防止に向けた取組状況の検証を行います。外部委員は現在依頼している最中です。 (添付資料) 委員名簿(案)、開催スケジュール案</p> <p>3 高齢者の抱える課題についてより詳細なアセスメントを行い、きめ細かい介護計画の立案に取り組むこととしました。また、担当者会議の開催頻度を増やすとともに申し送り事項内容の見直しを図り、職員間で高齢者への対応方針・対応内容の情報共有を図るよう、業務内容の見直しを行うこととしました。 (添付資料) 被虐待高齢者のアセスメントシート、介護計画、担当者会議録</p> <p>4 職員が認知症高齢者への介護知識や技術修得に取り組み、認知症高齢者へのケアの質を向上させるため、職員全員を対象とした研修を実施することとしました。 (添付資料) 年間研修計画および実施記録</p> <p>5 高齢者虐待の再発防止にむけ、職員全員の意識や知識・技術の向上を目的とした高齢者虐待再発防止研修を年間研修計画に盛り込み、実行いたします。 また、施設長及びリーダー層が中心となり、高齢者虐待防止マニュアル、チェックリストの作成に向けた取り組みを行います(6月20日に第1回ミーティングを開催)。 (添付資料) 年間研修計画</p> <p>6 事故等が発生した場合の報告体制について、各フロアにおいてミーティングを開催し、その際にマニュアルの遵守を徹底いたしました。 (添付資料) 事故報告マニュアル、ヒヤリハット対応マニュアル</p>

6. 評価会議 1 回目（改善計画書内容の検討）

出席者：（高齢福祉課）課長、高齢福祉係長
（介護保険課）課長、介護保険係長

7月5日（火）、施設から市に改善計画が提出された。今回提出された計画では、6月23日に指摘した不備に関する記載がなされていたため、受け取った高齢福祉係長はその旨を介護保険課長、介護保険係長、高齢福祉課長に伝え、翌日7月6日（水）午前10時より評価会議を開催することとした。

(1) 法人への改善指導文書を手渡した後の経過報告

評価会議の開催に向けて、高齢福祉係長と保健センター保健師で再度、施設に訪問し当該高齢者と面接を行うこととし、施設側に連絡をした上で、本人の居室で7月5日（火）の午後3時過ぎに面接を行った。その後、フロアリーダー及び当該高齢者担当職員と生活状況について確認を行った。また、介護者 G.A とも面接を行い現在の介護状況などについて確認を行った。

評価会議では、当該高齢者との面接状況と施設から提出された改善計画内容について確認がなされた（アセスメント要約票2回目参照）。

①被虐待高齢者との面談

認知症のため簡単な話しかけできなかったが「怖い職員はいますか」の問いに「大丈夫」と頷いた。ここで生活を続けたいですか、との問いには「ここはいいところ」とほほ笑みながら頷いた。

②フロアリーダー・担当職員からの情報

改善計画に沿って、当該高齢者のアセスメントを再度見直し、衣類着脱や排泄介助の時に異性が介護をすることに強い抵抗を示すこと、耳が遠いために大きな声で話しかけないと不安になることが介護抵抗や不安の要因となっていたことが分かった。さらに、同性職員が介護をすることや、介護時にはしっかり顔を見ながら大きな声で声かけを行うこと、本人が了解できたことを確認し介護することが担当者会議等で話し合わせ、介護者同士で共有していることを確認した。また、当該高齢者のアセスメントと介護計画も個別の詳細な記載になっていることを確認した。

③介護職 G.A との面談

介護職 G.A は前回よりも落ち着いた様子で、不安に思うことがあれば相談していいことをフロアリーダーや他の職員から声をかけてもらい、些細なことでも確認をしながら不安に思ったまま介護をしないようになったと話す。

研修を通じて、認知症高齢者の介護や接し方を徐々に理解できるようになり、以前のように言葉を荒げたり、強引に介護をしようとするせずに、利用者の状況に合わせた対応や何を望んでいるのか、ということをやつくりと考へながら対応できるようになったと話し、プレッシャーや介護負担の軽減が図れていることを確認した。

(2) 改善計画の内容

(全体)

指導内容として指摘した項目については、改善計画に反映されているが、一部の項目に関しては確認書類の提出を求めることとした。

(被虐待高齢者の状況)

介護抵抗の要因をふまえ、介護計画を見直し、職員が統一した支援を行えるようになって来たこと、また、5月23日付で、介護職 G.A を当該高齢者とは別のフロアへ異動、日勤のみの勤務とし、接触を断ったことで、本人が安心した生活を送れていることが確認された。

(発生事案の職員への周知)

今回発生した事案を周知させるための職員会議は既に開催されたとのことだが、実施記録（実施日、参加者、議事録等）が添付されていないため、実施記録の提出を求めることとした。

(高齢者虐待防止委員会による検証、報告体制の確立)

現在、高齢者虐待防止委員会の外部委員を依頼している最中であり、来月から定期的開催する予定となっている。添付資料は、委員名簿（案）および開催スケジュール案。

(高齢者虐待防止、認知症ケアに関する研修計画)

高齢者虐待防止や認知症ケアに関する研修計画について、実施時期および内容など具体的な内容が記載されており、既に一部の取組が始められている。添付資料は、研修計画および実施記録。

(アセスメント、介護計画の立案、チームケア体制の確立)

介護計画については、当該高齢者のアセスメントと介護計画が添付されており、内容からは以前よりも詳細な記載になっていることが読み取れた。

また、担当者会議録も添付されており、担当者会議によるチームケアの推進に向けて各フロアリーダーや一般職員も含めた検討が行われ、改善に向けた取組が始められていることが確認できた。

(事故、ヒヤリハット事例、高齢者虐待等が発生した際の報告体制)

各種マニュアルに事故等が発生した場合の報告体制について記載されていたが、職員間で徹底されていなかったため、各フロアでミーティングを実施し報告の徹底を促している。各フロアのミーティング議事録が添付されていないため、追加提出を求めることとした。

(3) 取組及び改善計画の評価

現段階で、可能なことから改善取組が始められている。また、第三者委員会の設置・運営、研修計画なども具体性がある。一部、追加的に資料を提出してもらう必要はあるが、この内容で受理することを決定した。

養介護施設従事者等による高齢者虐待対応評価会議記録票

高齢者本人氏名	殿	H.I	H.I	殿
計画作成者所属	高齢者福祉課	高齢福祉係	課長	担当者
計画作成者氏名	高齢福祉課	高齢福祉係長	係長	

計画評価: 1 回目 記入年月日 平成23年7月6日(水) 11時00分
 会議日時: 平成23年7月6日(水) 10時00分 ~ 11時00分

会議目的 被虐待高齢者の生活状況と施設での取り組み状況について評価する	所属: 介護保険課 課長 氏名 係長 所属: 氏名 所属: 氏名
---	---

課題番号	目標	実施状況(誰がどのように取り組んだか)計画通りの役割分担・対応方法を実施した場合は、□にチェック	確認した事実と日付	目標及び対応方法に変更の場合、()内に記載
高1	虐待者からの介護を受けない安心した生活環境を整える。	■5月23日付で法人内で職員の人事異動が実施され、虐待者が別のフロアに異動となった。 ■フロア内で援助方法を統一している。抵抗するような態度は減少傾向。	5月23日に施設長より電話連絡を受ける。5月30日、6月6日、7月5日に施設に向き、本人、フロアリーダーと面接、虐待者とフロアが別になっていることを確認した。7月5日に施設に向き、支援方法の統一による高齢者本人の介護抵抗の減少についても確認した。	目標の継続 <input type="checkbox"/> 目標の変更 <input type="checkbox"/> その他 () ■目標達成 <input type="checkbox"/> 目標の継続 <input type="checkbox"/> 目標の変更 <input type="checkbox"/> 対応方法の継続 <input type="checkbox"/> 対応方法の変更 <input type="checkbox"/> その他 ()
高2	虐待の認識を高めるとともに、早急に暴力を受けた高齢者と会わないようにする。	■5月23日付で法人内で職員の人事異動が実施され、虐待者が別のフロアに異動となった。	5月23日に施設長より電話連絡を受ける。5月30日、6月6日、7月5日に施設に向き、フロアリーダーと面接、高齢者とフロアが別になっていることを確認した。	目標の継続 <input type="checkbox"/> 目標の変更 <input type="checkbox"/> その他 () ■目標達成 <input type="checkbox"/> 目標の継続 <input type="checkbox"/> 目標の変更 <input type="checkbox"/> 対応方法の継続 <input type="checkbox"/> 対応方法の変更 <input type="checkbox"/> その他 ()
唐1	利用者に不安を与えない介護方法を身につけ、職員や利用者とのコミュニケーションができる。	■個人に介護負担がかからないよう、介護方法等について、職員間でコミュニケーションを図るようになった。	7月5日に施設に向き、フロアリーダー、唐侍者と面接、「職員間でのコミュニケーションが図れるようになり、以前のようなブレイクシャワーや負担を感じずに介護ができています」と話を聞いた。	目標の継続 <input type="checkbox"/> 目標の変更 <input type="checkbox"/> その他 () ■目標達成 <input type="checkbox"/> 目標の継続 <input type="checkbox"/> 目標の変更 <input type="checkbox"/> 対応方法の継続 <input type="checkbox"/> 対応方法の変更 <input type="checkbox"/> その他 ()
唐2	管理者を含め、法人全体で虐待防止、認知ケアに対する認識を高め、対応方法を統一する。	■8月から2か月おきに定期的な虐待防止委員会を開催予定。8月に虐待予防に向けた研修、10月に認知ケアの研修を計画。	7月5日に提出された改善計画の記載にて確認。施設長、フロアリーダーとの面接においても確認した。課題「法人内の虐待対応がマニュアル化されていない。」	目標の継続 <input type="checkbox"/> 目標の変更 <input type="checkbox"/> その他 () ■目標達成 <input type="checkbox"/> 目標の継続 <input type="checkbox"/> 目標の変更 <input type="checkbox"/> 対応方法の継続 <input type="checkbox"/> 対応方法の変更 <input type="checkbox"/> その他 ()
施1	利用者一人一人に対して、フロアや事業所として組織的な支援が行える。	■個別の介護計画を作成し、職員間で共有している。	7月5日に提出された改善計画の記載にて確認。7月5日に施設に向き介護計画を確認する。作成した介護計画についての取り扱いについて介護支援専門員、フロアリーダーと面接し確認した。	目標の継続 <input type="checkbox"/> 目標の変更 <input type="checkbox"/> その他 () ■目標達成 <input type="checkbox"/> 目標の継続 <input type="checkbox"/> 目標の変更 <input type="checkbox"/> 対応方法の継続 <input type="checkbox"/> 対応方法の変更 <input type="checkbox"/> その他 ()
施2	ヒヤリハットや事故が発生した際の組織的対応の改善が図れるようにする。	■フロアごとに、ヒヤリハット、事故の対応を迅速に行っている。	7月5日に提出された改善計画に記載されている。課題「組織的対応になっていない。フロア会議の議事録が作成されていない。」	目標の継続 <input type="checkbox"/> 目標の変更 <input type="checkbox"/> その他 () ■目標達成 <input type="checkbox"/> 目標の継続 <input type="checkbox"/> 目標の変更 <input type="checkbox"/> 対応方法の継続 <input type="checkbox"/> 対応方法の変更 <input type="checkbox"/> その他 ()
施3	1. 事実確認調査で確認された虐待が解消されている 2. 評価時点での他の虐待が生じていない 3. 個々の改善目標が計画どおり達成された 4. 虐待予防のための取組みが継続して行われている 5. 虐待が生じた場合の対応策が講じられている	判定 ■確認済 ■確認済 <input type="checkbox"/> 確認済 <input type="checkbox"/> 確認済 <input type="checkbox"/> 確認済	高齢者本人、家族・後見人等の状況(意見・希望) 認知症のため簡単な話しかできなかつたが「怖い職員はいませんか」の問いに「大丈夫」と頷いた。ここで生活を続けたいですが、との問いには「ここはいいところ」とほほ笑みながら頷いた。	施設・事業所の状況(意見・希望) 被虐待高齢者への虐待が再発しないよう介護職員の勤務するフロアを変更している。 施設全体として虐待の再発防止に向けて改善計画が作成されている。

評価結果のまとめ(年 月 日現在の状況)	今後の対応
1. 虐待対応の終結 2. 現在の虐待対応計画内容に基づき対応を継続(次回評価日24年1月20日) 3. アセスメント、虐待対応計画の見直し 4. その他()	新たな対応計画の必要性 ※計画書(1)(2)へ反映 <input type="checkbox"/> 新たな改善指導の実施 <input type="checkbox"/> 新たな改善計画の提出を要請 <input type="checkbox"/> 法に基づく勧告・改善命令処分 <input type="checkbox"/> その他()

7. 虐待対応ケース会議（対応計画2回目）（半年後のモニタリング計画）

出席者：（高齢福祉課）課長、高齢福祉係長
（介護保険課）課長、介護保険係長

7月6日（水）、評価会議に引き続き、午前11時からケース会議にて今後の対応（モニタリング計画）について検討を行った。

(1) モニタリング計画

- ・ 2か月毎に行われる高齢者虐待防止委員会の開催記録、改善計画に基づく研修実施報告を提出させる。
- ・ 高齢者虐待対応マニュアルの作成、ヒヤリハットや事故が発生した際の組織対応について協議を行うフロア会議の会議録の提出を要請する。
- ・ 半年後に介護保険課、高齢福祉課合同で施設を任意で訪問し、その際に高齢者の様子や職員の高齢者虐待防止、認知症ケアへの取組状況を評価する。
- ・ モニタリング結果については、都道府県にも報告することを確認。

(2) 次回評価日

平成24年1月20日（金）を目処に、施設訪問による状況確認とその評価会議を実施する。

アセスメント要約票

対応計画 2 回目用

アセスメント要約日:平成23年 7 月 5 日(火)

要約担当者:高齢福祉係長

高齢者本人氏名: H.I	性別・年齢: <input type="checkbox"/> 男 <input checked="" type="checkbox"/> 女 89 歳	居所: <input type="checkbox"/> 自宅 <input checked="" type="checkbox"/> 入所・院	
高齢者本人の希望	居所・今後の生活の希望	居所の希望: <input type="checkbox"/> 在宅 <input checked="" type="checkbox"/> 現在の施設での入所継続 <input type="checkbox"/> 他施設への入所 <input type="checkbox"/> 不明 虐待者(疑いを含む)との分離希望: <input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無 <input checked="" type="checkbox"/> 不明	
	性格上の傾向、こだわり、対人関係等	・耳が遠く、歩行も不安定。挨拶程度の簡単な会話は可能。対応によって衣服着脱時や排泄介助時に介護抵抗がみられる。 ・不安な状態になると、昼夜を問わず職員を呼び続ける。	
高齢者の状態	意思疎通: <input type="checkbox"/> 可能 <input type="checkbox"/> 特定条件のもとであれば可能 () <input checked="" type="checkbox"/> 困難 <input type="checkbox"/> 不明 話の内容: <input type="checkbox"/> 一貫している <input type="checkbox"/> 変化する 生活意欲: <input type="checkbox"/> 意欲や気力が低下しているおそれ(無気力、無反応、おびえ、話をためらう、人目を避ける、等) 最近の状況: <input type="checkbox"/> 職員への暴言や暴力がある <input type="checkbox"/> 不穏な状態が続いている		

I. 高齢者本人の情報 面接担当者氏名:保健師、高齢福祉係長 虐待発生リスク

【連絡の取れる親族・後見人等(キーパーソン)】	虐待発生リスク
氏名: O.I 本人との続柄 長男 住所: 電話番号: △△△-1111	□

【健康状態等】

疾病・傷病: 高血圧	既往歴:	■
受診状況: 月に1回。服薬状況(種類): ○○○		
診断の必要性: <input type="checkbox"/> 内科 <input type="checkbox"/> 精神科 <input type="checkbox"/> 外科 <input type="checkbox"/> 整形外科 <input type="checkbox"/> その他() 具体的症状⇒		
要介護認定: <input type="checkbox"/> 非該当 <input type="checkbox"/> 要支援() <input checked="" type="checkbox"/> 要介護(4) <input type="checkbox"/> 申請中(申請日: 年 月 日) <input type="checkbox"/> 未申請		
生活状況の変化: <input type="checkbox"/> 体重減少 <input type="checkbox"/> 食欲減退 <input type="checkbox"/> 身体臭や汚れ <input type="checkbox"/> 住環境が不適切(異臭・汚れ・乱雑、冷暖房の欠如等) <input type="checkbox"/> 医療処置がなされていない <input type="checkbox"/> その他()		
障害: <input type="checkbox"/> 身体障害 <input type="checkbox"/> 精神障害(<input type="checkbox"/> あり <input type="checkbox"/> 疑い) <input type="checkbox"/> 知的障害(<input type="checkbox"/> あり <input type="checkbox"/> 疑い)		
精神状態: <input checked="" type="checkbox"/> 認知症(<input checked="" type="checkbox"/> 診断あり <input type="checkbox"/> 疑い) → 認知症の程度、周辺症状(IIIb 興奮すると介護抵抗あり) <input type="checkbox"/> うつ病(<input type="checkbox"/> 診断あり <input type="checkbox"/> 疑い) <input type="checkbox"/> その他()		

【危機への対処】

危機対処場面において: <input type="checkbox"/> 自ら助けを求められることができる <input checked="" type="checkbox"/> 助けを求めることが困難	■
避難先・退避先: <input type="checkbox"/> 助けを求める場所がある() <input checked="" type="checkbox"/> ない	

【ケアの状況】

<input checked="" type="checkbox"/> 介護に対する拒否がある(拒否される場面:体調が悪いときには衣服着脱時や排泄介助時に介護抵抗が起きる。 <input type="checkbox"/> 身体拘束の有無、場面・状況() <input type="checkbox"/> その他、当該高齢者のケアに関する特記事項	■
--	---

【成年後見制度の利用】

成年後見人等: <input type="checkbox"/> あり(後見人等:) <input type="checkbox"/> 申立中(申立人: /申立年月日:) <input checked="" type="checkbox"/> なし	□
--	---

【各種制度利用】

<input checked="" type="checkbox"/> 介護保険 <input type="checkbox"/> 自立支援法 <input type="checkbox"/> その他()	□
---	---

【経済情報】

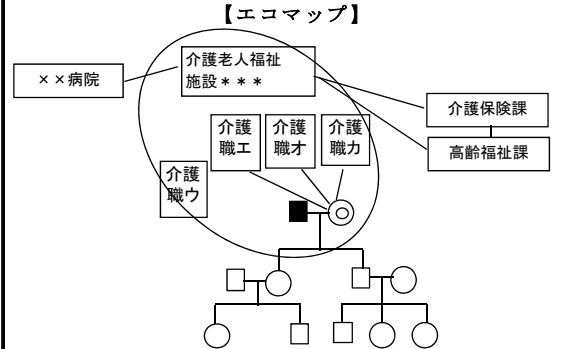
収入額 月 _____万円(内訳:) 預貯金等 _____万円 借金 _____万円 ※不明。 1ヶ月に本人が使える金額 _____万円 具体的な状況(生活費や借金等):	□
--	---

生活保護受給 介護保険料滞納 国民健康保険料滞納 後期高齢者医療制度保険料滞納 その他()

金銭管理: 自立 一部介助(判断可) 全介助(判断不可) 不明

金銭管理者: 本人 家族・後見人等 施設・事業所() その他()

【エコマップ】



【生活状況】

食事(<input type="checkbox"/> 一人で可 <input type="checkbox"/> 一部介助 <input checked="" type="checkbox"/> 全介助 <input type="checkbox"/> 拒否 <input type="checkbox"/> 不明)	■
調理(<input type="checkbox"/> 一人で可 <input type="checkbox"/> 一部介助 <input checked="" type="checkbox"/> 全介助 <input type="checkbox"/> 拒否 <input type="checkbox"/> 不明)	
移動(<input type="checkbox"/> 一人で可 <input checked="" type="checkbox"/> 一部介助 <input type="checkbox"/> 全介助 <input type="checkbox"/> 拒否 <input type="checkbox"/> 不明)	
買い物(<input type="checkbox"/> 一人で可 <input type="checkbox"/> 一部介助 <input checked="" type="checkbox"/> 全介助 <input type="checkbox"/> 拒否 <input type="checkbox"/> 不明)	
掃除洗濯(<input type="checkbox"/> 一人で可 <input type="checkbox"/> 一部介助 <input checked="" type="checkbox"/> 全介助 <input type="checkbox"/> 拒否 <input type="checkbox"/> 不明)	
入浴(<input type="checkbox"/> 一人で可 <input type="checkbox"/> 一部介助 <input checked="" type="checkbox"/> 全介助 <input type="checkbox"/> 拒否 <input type="checkbox"/> 不明)	
排泄(<input type="checkbox"/> 一人で可 <input type="checkbox"/> 一部介助 <input checked="" type="checkbox"/> 全介助 <input type="checkbox"/> 拒否 <input type="checkbox"/> 不明)	
服薬管理(<input type="checkbox"/> 一人で可 <input type="checkbox"/> 一部介助)	

【その他特記事項】

□

II. 虐待者(疑いを含む)の情報 面接担当者氏名:介護保険係長、高齢福祉係職員1			虐待発生 リスク	
【虐待者(疑いを含む)1の状況】				
虐待者(疑いを含む)氏名:介護職G.A	性別・年齢: <input checked="" type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女 45 歳	施設名: 指定介護老人福祉施設***	■	
職 位: <input type="checkbox"/> 施設長 <input type="checkbox"/> 管理職 <input type="checkbox"/> 主任・リーダー <input checked="" type="checkbox"/> 一般職				
職 種: <input checked="" type="checkbox"/> 介護職員 <input type="checkbox"/> 看護職員 <input type="checkbox"/> 生活相談員 <input type="checkbox"/> 計画担当介護支援専門員 <input type="checkbox"/> 事務職 <input type="checkbox"/> その他(送迎、清掃、他)				
保有資格: <input type="checkbox"/> 介護福祉士 <input checked="" type="checkbox"/> ヘルパー2級 <input type="checkbox"/> 看護師 <input type="checkbox"/> 社会福祉士 <input type="checkbox"/> 介護支援専門員 <input type="checkbox"/> その他() <input type="checkbox"/> 特になし				
経験年数: 1 年 1 か月 当該施設・事業所での勤務年数: 1 年 1 か月				
勤務状況: 月約22日勤務(夜勤4日・早番6日・日勤6日・遅番6日) 雇用形態(<input checked="" type="checkbox"/> 常勤、 <input type="checkbox"/> 非常勤、 <input type="checkbox"/> 派遣)				
その他特記事項(虐待者(疑いを含む)の性格的な偏り、利用者への言葉遣いや態度、勤怠状況、健康面での課題等) 情報提供者: 施設長、2階フロアリーダー ・言葉遣い、介護が荒く、施設長や2階フロアリーダーからも注意を受けていたが、自身でも意識し、丁寧に取り組むよう努めていた。 ・あまりコミュニケーションをとるほうではなく、同ユニットの介護職と業務上最低限のことしか話をしない。				
【虐待等の発生時の状況、理由】 (虐待者(疑いを含む)の面接結果等から記載)				
5月16日(月)午前3時30分頃、当該高齢者の居室内にて排泄介助中に当該高齢者が暴れて叩いてきたため、両手を握って抑えつけようとしたが収まらず当該高齢者の体を押しのけ、その拍子で当該高齢者は壁に頭部を打ち付けた。他の高齢者からのコールも多く、急がなければという思いがあった。また、突然叩かれたため、うまく対処できなかった。 過去の夜間介護中に、当該高齢者が職員を呼び続けたため、何度か怒鳴りつけている。				
【被虐待高齢者のケア】				
■被虐待高齢者のケアに負担感を感じている(具体的な場面等を記入) 認知症高齢者へのケアを難しいと感じている(5月23日) ■ケア方針の理解が十分できていない <input type="checkbox"/> 建物構造、介護機器や設備、配置等で介護がしづらい <input checked="" type="checkbox"/> ケア方針に則ったケアの実践ができていない <input type="checkbox"/> その他(5月23日付で被虐待高齢者と別のフロアに異動)				
【高齢者虐待防止や身体拘束廃止、認知症ケアへの意識や取り組み】				
<input type="checkbox"/> 高齢者介護に携わる専門職としての倫理観に問題がある <input checked="" type="checkbox"/> 高齢者虐待防止・身体拘束廃止にむけた意識や取組が不十分 ■認知症ケアに対する知識・技術が不十分 <input type="checkbox"/> その他()				
【勤務体制】				
<input checked="" type="checkbox"/> 夜勤時、職員数が少なく負担を感じる <input type="checkbox"/> 夜勤回数が多く負担を感じる <input type="checkbox"/> 職務分掌が明確でなく負担を感じる <input type="checkbox"/> その他()				
【職場環境(コミュニケーション、運営等)】				
<input type="checkbox"/> 相談できる人がいない <input type="checkbox"/> 上司や同僚、他職種間でコミュニケーションが取りにくい ■その他(同じユニットの介護職とのコミュニケーションが取れていない)				
【待遇面】				
<input type="checkbox"/> 待遇面で不満がある()				
【虐待者(疑いを含む)2の状況】				
虐待者(疑いを含む)氏名:	性別・年齢: <input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女 歳	施設名:	□	
職 位: <input type="checkbox"/> 施設長 <input type="checkbox"/> 管理職 <input type="checkbox"/> 主任・リーダー <input type="checkbox"/> 一般職				
職 種: <input type="checkbox"/> 介護職員 <input type="checkbox"/> 看護職員 <input type="checkbox"/> 生活相談員 <input type="checkbox"/> 計画担当介護支援専門員 <input type="checkbox"/> 事務職 <input type="checkbox"/> その他(送迎、清掃、他)				
保有資格: <input type="checkbox"/> 介護福祉士 <input type="checkbox"/> ヘルパー__級 <input type="checkbox"/> 看護師 <input type="checkbox"/> 社会福祉士 <input type="checkbox"/> 介護支援専門員 <input type="checkbox"/> その他() <input type="checkbox"/> 特になし				
経験年数: ____年 ____か月 当該施設・事業所での勤務年数: ____年 ____か月				
勤務状況: 月約__日勤務(夜勤__日・早番__日・日勤__日・遅番__日) 雇用形態(<input type="checkbox"/> 常勤、 <input type="checkbox"/> 非常勤、 <input type="checkbox"/> 派遣)				
その他特記事項(虐待者(疑いを含む)の性格的な偏り、利用者への言葉遣いや態度、勤怠状況、健康面での課題等) 情報提供者:				
【虐待等の発生時の状況、理由】 (虐待者(疑いを含む)の面接結果等から記載)				
<input type="checkbox"/>				
【被虐待高齢者のケア】				
<input type="checkbox"/> 被虐待高齢者のケアに負担感を感じている(具体的な場面等を記入) <input type="checkbox"/> ケア方針の理解が十分できていない <input type="checkbox"/> ケア方針に則ったケアの実践ができていない <input type="checkbox"/> 建物構造、介護機器や設備、配置等で介護がしづらい <input type="checkbox"/> その他()				
【高齢者虐待防止や身体拘束廃止、認知症ケアへの意識や取り組み】				
<input type="checkbox"/> 高齢者介護に携わる専門職としての倫理観に問題がある <input type="checkbox"/> 高齢者虐待防止・身体拘束廃止にむけた意識や取組が不十分 <input type="checkbox"/> 認知症ケアに対する知識・技術が不十分 <input type="checkbox"/> その他()				
【勤務体制】				
<input type="checkbox"/> 夜勤時、職員数が少なく負担を感じる <input type="checkbox"/> 夜勤回数が多く負担を感じる <input type="checkbox"/> 職務分掌が明確でなく負担を感じる <input type="checkbox"/> その他()				
【職場環境(コミュニケーション、運営等)】				
<input type="checkbox"/> 相談できる人がいない <input type="checkbox"/> 上司や同僚、他職種間でコミュニケーションが取りにくい <input type="checkbox"/> その他(同じユニットの介護職とのコミュニケーションが取れていない)				
【待遇面】				
<input type="checkbox"/> 待遇面で不満がある()				

III. 施設・事業所の状況		
【高齢者のケアに関する取り組み】	<ul style="list-style-type: none"> ■高齢者の状態に応じたアセスメント、サービス計画の作成・評価・変更が十分行われていない ■認知症の周辺症状などで介護が困難な場面での対応方針が立てられていない ■職員間で対応方針が共有化されていない □サービス担当者会議の開催頻度が少ない □サービス担当者会議に家族や専門職が参加していない ■その他 (7月5日の施設訪問で、個別の介護計画を作成し、職員間での共有が行われるようになったことが確認された。) 	■
【虐待防止に関する施設全体の取り組み】	<ul style="list-style-type: none"> ■方針が不明確 ■マニュアルやチェックリスト等が未整備 ■虐待発生時・発見時の対応のしくみ (通報報告窓口等の設置)、周知が不十分 ■その他 (8月に虐待予防研修、10月に認知症ケア研修を実施予定) 	■
【身体拘束廃止に関する施設全体の取り組み】	<ul style="list-style-type: none"> □方針が不明確 □マニュアル等が未整備 □緊急やむを得ない場合の対応のしくみや記録が不十分 □身体拘束廃止にむけた現場での取り組みが不十分 ■その他 (身体拘束廃止に関する研修は年1回のみ) 	■
【権利擁護、認知症ケア、介護サービスの質の向上に関する研修体制】	(組織内での研修 <u>4</u> 回/年 参加者延べ <u> </u> 名、管理者の参加:有(無) (外部研修会への参加:有(無) <u>2</u> 回/年 参加者数 <u>1</u> 名)	■
【事故への対応体制】	<ul style="list-style-type: none"> □事故の発生が多い ■事故・ヒヤリハットの報告体制ができていない □事故報告が市区町村に報告されていない □家族等への連絡がなされていない ■事故やヒヤリハットの再発防止に向けた取組がなされていない・不十分 ■その他 (7月5日の訪問で、事故・ヒヤリハット報告書を確認したが、組織的対応にまでは至っていない。) 	■
【身体拘束廃止や利用者の権利擁護を検討する委員会活動等】	<ul style="list-style-type: none"> □利用者の権利擁護を検討する委員会がない ■委員会はあるが十分な検討が行われていない ■開催回数が少ない ■その他 (8月から2ヶ月おきに、定期的な虐待防止委員会の開催を予定している。) 	■
【苦情処理の体制】	<ul style="list-style-type: none"> □苦情処理窓口が周知されていない □苦情処理マニュアルが作成されていない □マニュアルが適切に運用されていない ■第三者委員やオンブズマンを配置していない □その他 () 	■
【開かれた施設運営】	<ul style="list-style-type: none"> □サービス評価 (第三者評価・自己評価) を実施していない □地域住民との交流機会がない □ボランティアや実習生の受入がない □家族などを通して家族との連携や参加のしくみが少ない ■家族への連絡や報告がない・頻度が少ない □サービス計画や各種記録の閲覧が制限されている □高齢者への面会に制限がある □管理者との面会に制限がある □その他 () 	■
【業務負担軽減への取り組み】	<ul style="list-style-type: none"> □基準以下の職員体制である □夜間帯の職員不足している □看護師等専門職が不足している □無資格者が多い □役割分担が明確化されていない □ストレス等への配慮が不十分 □その他 (新人職員へのサポート体制が不十分) 	□
【職員の相談体制、評価システム】	<ul style="list-style-type: none"> □職員から相談を受けるしくみが少ない □人事考課を行っていない □職員トラブルが多い □その他 () 	□
【業務改善への取り組み】	<ul style="list-style-type: none"> □業務改善に関して職員の意見を反映させるしくみが少ない □家族やボランティア等から意見を得たり情報交換する手立てがない ■業務改善への取り組みが不十分 □その他 () 	■
IV. その他 (家族・後見人・通報者・近隣・地域住民・民生委員・介護支援専門員・医師等関係機関からの情報、関わり等)		
<ul style="list-style-type: none"> □事故等の発生が他の施設に比べて多い □周りから虐待等の相談が良く入る ・被虐待高齢者と同じユニットの利用者から、言葉遣いが荒くて怖い男性職員がいる、たまに怖いと感じることがある、との発言が聞かれた。 		■
【全体のまとめ】：I～IVで抽出された虐待発生の要因の結果を踏まえて、分析、課題を整理する。 ※計画書(1)の「総合的な対応方針」、計画書(2)の「対応困難な課題/今後検討しなければいけない事項」に反映する		
I. 高齢者本人 <ul style="list-style-type: none"> ・耳が遠く、歩行も不安定。挨拶程度の簡単な会話は可能。体調によって衣服着脱時や排泄介助時に介護抵抗がみられる。 ・不安な状態になると、昼夜を問わず職員を呼び続ける。(5月23日) →介護計画の見直し、介護方法の統一が図られ、安心して生活ができるようになっていた。(7月5日) →介護抵抗の要因として、異性が介護することに強い拒否があること、耳が遠いために大きな声で話しかけないと不安になることがわかった。(7月5日) II. 虐待者(疑いを含む) <ul style="list-style-type: none"> ・介護知識や技術が未熟、認知症高齢者へのケアに困難を感じているだけでなく、高齢者虐待に関する認識が低い。 ・本人も同じユニットの介護職に話しかけることがほとんどなかった。(5月23日) →研修の受講、リーダーの指導等で、コミュニケーションも図れるようになり、以前のような負担を感じずに介護ができるようになって来た。(7月5日) III. 組織体制(組織の抱える問題等) <ul style="list-style-type: none"> ・高齢者本人のアセスメントや介護計画には、耳が遠いことや歩行が不安定であること、体調によって介護への抵抗がある旨は記載されているが、介護抵抗が発生する原因や介護抵抗が生じた場合の対処方法などの記載はなかった。 ・介護記録には3か月前に手の甲にアザがあったことが記載されていたが、ヒヤリハット事例としては報告されていなかった。また、職員面接でも軽度の事案については報告していないこともあるとの発言もあった。 ・高齢者虐待防止に関する研修が2年間実施されていない。 ・職員間でのコミュニケーションが十分取られていない。(5月23日) ・虐待対応マニュアル、フロアミーティングの会議録の作成が図られていない。 ・組織的な対応体制が図られていない。(7月5日) IV. その他(家族・後見人・通報者・近隣・地域住民・民生委員・介護支援専門員・医師等関係機関からの情報、関わり等) <ul style="list-style-type: none"> ・高齢者本人は、骨折して入院し、在宅も検討したが自宅では介護が困難であったため施設入所となった経緯がある(自宅での介護は困難)。(5月23日) V. 今後の課題 <ul style="list-style-type: none"> ・本人においては、不安になると職員を呼ぶことや、介護の拒否については、介護計画の見直し、職員間での共有が行われることにより、落ち着いて生活できるようになって来ているが、今後も引き続き、対応を継続していく必要がある。 ・施設においては、引き続き、すべての職員が施設内で高齢者虐待が発生したことの重大さを認識し、再発防止に向けた取り組み強化を図ることが必要である。今後、高齢者虐待防止委員会の設置、研修の実施や虐待防止マニュアルの策定・運用により、職員の認識を高め、支援を行っていくことが必要である。また、会議録事録の作成、周知等により、組織的な対応体制の強化を図っていくべきである。(7月5日) 		

養介護施設従事者等による
高齢者虐待対応ケース会議記録・計画書(1)

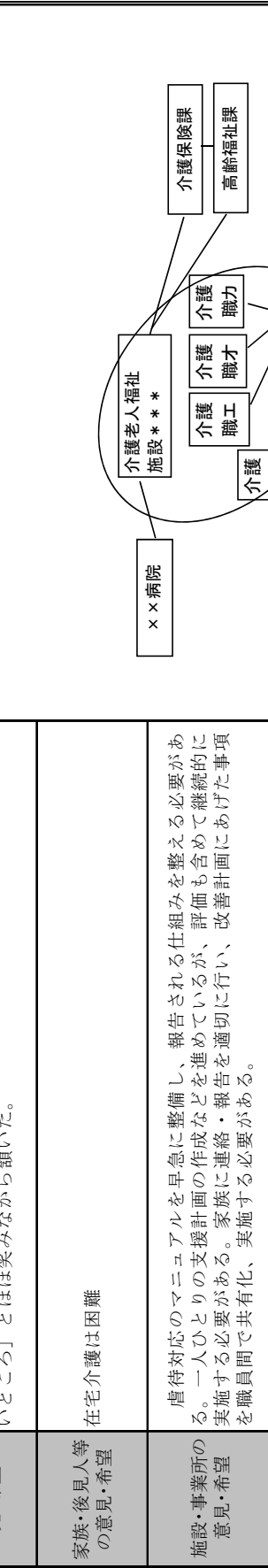
第1表	決裁欄(例)	
	課長	担当者
	係長	

高齢者本人氏名	H.I 殿
計画作成者所属	高齢福祉課 高齢福祉係
計画作成者氏名	高齢福祉課 高齢福祉係長
計画作成段階	措置解除 虐待終結
計画の作成回数	2_回目 (初回計画作成日23年5月23日(月))
計画作成日	23年 7月 6日(火)
会議日時	23年 7月 6日(火) 11時00分 ~ 12時00分

出席者	所属：介護保険課氏名 課長 所属：氏名 係長 所属：氏名 氏名
-----	---------------------------------------

関係者・関係機関マップ

※「アセスメント要約票」のⅢ、Ⅳを集約する



施設から提出された改善計画の評価に基づき、モニタリング計画を作成する。

認知症のため簡単な話しかできなかつたが「怖い職員はいますか」の問いには「大丈夫」と頷いた。ここで生活を続けたいですか、との問いには「ここはいいところ」とほほ笑みながら頷いた。

在宅介護は困難

虐待対応のマニュアルを早急に整備し、報告される仕組みを整える必要がある。一人ひとりの支援計画の作成などを進めているが、評価も含めて継続的に実施する必要がある。家族に連絡・報告を適切に行い、改善計画にあげた事項を職員間で共有化、実施する必要がある。

○本人においては、不安になると職員を呼ぶことや、介護の拒否については、介護計画の見直し、職員間での共有が行われ続けることにより、落ち着いて生活できるようになって来ているが、今後も引き続き、対応を継続していく必要がある。

○施設においては、引き続き、すべての職員が施設内で高齢者虐待が発生したことの重大さを認識し、再発防止に向けた取り組み強化を図ることが必要である。今後、虐待防止委員会の設置、研修の実施や虐待防止マニュアルの策定・運用により、職員の認識を高め、支援を行っていくことが必要である。また、会議議事録の作成、周知等により、組織的な対応体制の強化を図っていくべきである。

総合的な対応方針

※「アセスメント要約票」全体のまとめより

第2表

養介護施設従事者等による 高齢者虐待対応ケース会議記録・計画書(2)

対象		課題		目標		対応方法(具体的な役割分担)		決裁欄(例)		
						何を・どのように	関係機関・担当者等	実施日時・期間/評価日	課長	係長
高齢者	1	認知症があり、耳が遠いことから、介護に抵抗したり、不安を持ったりすることがある。	不安がない介護を受けながら施設での生活を継続する。		本人にとって不安のない安心した介護が受けられるよう介護計画の見直しを随時行い、職員間で共有する。	高齢福祉係長	7月6日(火)～1月20日(金)	課長	担当者	
	1	利用者や職員との適切なコミュニケーションが取れておらず、利用者に安心を与えない介護ができていない。	職員や利用者とのコミュニケーションができるようになり、利用者に不安を与えない介護方法を身につける。		研修の実施等により、虐待者のコミュニケーション能力の向上への取り組みを継続的に行う。	高齢福祉係長	7月6日(火)～1月20日(金)			
	2	認知症ケアに対する知識・技術が不十分である。	認知症ケアに対する知識・技術を身につけた意識や取り組みを継続的に行う。		日々の介護において、職員間で相談したり、研修に参加する。	高齢福祉係長	7月6日(火)～1月20日(金)			
施設・事業所	1	組織全体として権利擁護に関する認識が低く、虐待発生リスクの高い体制となっている。	管理者を含め、法人全体で虐待防止、認知症ケアに対する認識を高め、対応方法を統一することを継続的に行う。		<ul style="list-style-type: none"> 虐待防止委員会を活用し、法人としての虐待発生時の対応マニュアルを作成する。虐待予防のため、研修や自己チェックシート等を活用し、認識を高める。 認知症ケアや虐待防止について、年間を通じて研修を実施する。 	高齢福祉係長	7月6日(火)～1月20日(金)			
	2	一人ひとりの利用者に対する支援方法が個、統一されてなく、組織的な対応が図られていない。	利用者一人ひとりへの対応について、フロアや事業所単位で組織的な対応が図られるようになる。		職員同士で情報共有、援助内容の統一が図れるようフロア会議等のさらなる充実で、課題発生時にも組織的な取り組み(チームケア)ができる仕組みを継続していく。	高齢福祉係長	7月6日(火)～1月20日(金)			
	3	介護技術の向上やヒヤリハット、事故発生時における対応体制がとれていない。	ヒヤリハットや事故発生時には、迅速な対応とともに、予防に向けた組織的取り組みが図られるようにする。		<ul style="list-style-type: none"> ヒヤリハット、事故が発生した場合には、介護士、看護師、介護支援専門員等を含めた会議にて対応策を図る。管理者も考察・コメントを記録し、フロア内のすべての職員の確認を取り、家族への報告内容・日時も含めて記録を残すようにする。 フロアミーティングの議事録を作成する。 	高齢福祉係長	7月6日(火)～1月20日(金)			
その他										
対応が困難な課題/今後検討しなければならない事項など(虐待終結に向けた課題等を記載)							計画評価予定日	平成24年1月20日(金)	目処	

※記入欄が足りない場合は、様式を追加して記入

8. 評価会議2回目（モニタリング結果の確認、虐待対応終結の判断）

当初予定していた評価日に合わせ、平成24年1月20日（金）に高齢福祉係と介護保険係合同で施設に訪問し、高齢者の状況や職員の意識などを確認。翌週、両係合同による評価会議を開催。なお、事前に施設職員には自己チェックシートの記入を依頼していた。

(1) 評価

① 高齢者の生命、生活の安全状況

- ・当該高齢者に面接を行い、生活の状況等を確認。市職員から「何か怖いことはありますか」と尋ねたところ、本人は首を横に振り、否定し、「ここはいいところ」という言葉が今回も確認された。また、本人のアセスメントや介護計画、介護記録を確認したところ、アセスメントの見直しがなされ興奮時も職員間で統一した対応が行われていることを確認。興奮する回数も以前より減少していたことが記録から確認できた。あざも確認されていない。
- ・事実確認調査時、ユニット利用者数人が「言葉遣いの悪い職員がいる、ときどき怖いこともある」と言っていたが、同様の問いに対して怖い職員がいると回答する利用者はいなかった。

② 虐待を行った職員の介護の知識や技術、高齢者虐待に関する意識、業務負担感

- ・介護職G.Aからは、各種研修やリーダーからの指導によって知識や技術が身につく職務経験も重ねてきたため、以前よりも落ち着いて仕事ができるようになった、認知症ケアは難しいが利用者の状態にあわせて介護ができるようになったとの発言があった。
- ・また、他の職員とのコミュニケーションについては、何か不明な点があれば先輩職員に聞いて確認するようにしているとのことであった。同じユニットの職員からも同様の回答が得られており、当該職員のコミュニケーション面における課題は改善されていることが確認できた。

③ 職員全員の意識啓発

- ・今回の事案をきっかけに、高齢者へのケアの在り方、業務改善に向けた意識啓発が施設長からなされていた。

④ 高齢者虐待防止へ取組や認知症ケアの質の向上に向けた取組

- ・施設から提出された記録により、計画に沿った研修が行われていることを確認した。
- ・モニタリング時の自己チェックシートからは、認知症ケアなどの困難さを指摘する意見はあるが、10月に作成されたチェックリストが活用されており、虐待防止に関する意識向上につながっていることが確認できた。

⑤ 高齢者一人ひとりの状態にあわせた介護計画の立案とチームケア体制確立

- ・以前よりも詳細なアセスメントがなされ、対応困難場面等における共通の対応方針

が記載されており、定期的なミーティングによる職員間の状況共有が行われていることを確認した。

⑥事故等が発生した場合の報告体制の周知徹底

- ・介護記録、事故報告、ヒヤリハット事例等の記録や職員からの面接により、マニュアルに従って報告がなされていることを確認した。

(2) 虐待対応終結の判断

再発防止に向けた取組が継続的に実施されていること、利用者も落ち着いた生活ができていることが確認できたことから、虐待対応としては終結することを判断した。

以降、定期的な指導監査に移行することとし、今後3年間は毎年必ず1回は指導監査を実施することとした。

(3) 都道府県への報告

モニタリングの結果および今後の対応について都道府県へ報告を行う。

養介護施設従事者等による高齢者虐待対応評価会議記録票

高齢者本人氏名	H.I 殿	決裁欄(例)	
計画作成者所属	高齢福祉課 高齢福祉係	課長	担当者
計画作成者氏名	高齢福祉課 高齢福祉係長	係長	
計画評価: 2_回目		記入年月日	平成24年1月20日(金)
会議日時: 平成24年1月20日(金) 13時30分 ~ 15時00分			

会議目的	虐待対応の終結に向けた判断	出席者	確認した事実と日付	目標及び対応方法の評価
実施状況(誰がどのように取り組んだか)計画通りの役割分担・対応方法を実施した場合には、□にチェック 不安がない介護を受けながら施設での生活を継続する。	1月20日に、本人、フロアリーダーと面接、表情もよく、「いっよ」といって安心した施設生活が継続出来ていることを再確認する。あわせて職員勤務票を確認する。	所属：介護保険課氏名 課長 所属：氏名 係長 所属：氏名	所属：高齢福祉課氏名 課長 所属：氏名 係長 所属：氏名	目標達成 <input type="checkbox"/> 目標の継続 <input type="checkbox"/> 対応方法の継続 <input type="checkbox"/> 目標の変更 <input type="checkbox"/> 対応方法の変更 <input type="checkbox"/> その他 ()
職員や利用者とのコミュニケーションができるようになり、利用者に不安を与えない介護方法を身につける。	研修の実施等により、虐待者のコミュニケーション能力の向上への取り組みを継続的に行った。		1月20日に、虐待者と面接し、研修の受講、リーダーの指導等により、利用者のコミュニケーションが図れるようになつて来たことが確認された。	目標達成 <input type="checkbox"/> 目標の継続 <input type="checkbox"/> 対応方法の継続 <input type="checkbox"/> 目標の変更 <input type="checkbox"/> 対応方法の変更 <input type="checkbox"/> その他 ()
認知症ケアに対する知識・技術を身につけ、利用者の介護ができる。	研修の実施等により、虐待者の認知症ケアに対する知識・技術の向上をはかった。		1月20日に、虐待者と面接し、研修の受講、他の職員に相談することなどにより、認知症ケアに対する知識・技術を身につけ、落ち着いて仕事ができるようになつていくことが確認された。	目標達成 <input type="checkbox"/> 目標の継続 <input type="checkbox"/> 対応方法の継続 <input type="checkbox"/> 目標の変更 <input type="checkbox"/> 対応方法の変更 <input type="checkbox"/> その他 ()
管理者を含め、法人全体で虐待防止に向けた認識を高め対応方法を統一する	定期的な虐待防止委員会を開催、虐待対応マニュアルも作成した。8月に虐待予防に向けた研修、10月に認知症ケアの研修を実施済み。		1月20日に、施設にて、施設長、フロアリーダーと面接、虐待防止委員会事務局、マニュアル、研修報告書の内容も確認した。	目標達成 <input type="checkbox"/> 目標の継続 <input type="checkbox"/> 対応方法の継続 <input type="checkbox"/> 目標の変更 <input type="checkbox"/> 対応方法の変更 <input type="checkbox"/> その他 ()
利用者一人一人に対して、フロアや事業所として組織的な支援が行える。	フロア会議等の中で、情報共有し、支援内容の統一を図る体制の継続を図った。課題発生時にも組織的な取り組み(チームケア)ができるよう、意識の共有、体制づくりを図った。		1月20日に、施設長、職員と面接、フロア会議での情報共有の体制が定着し、支援内容の統一、課題発生時の組織的な取り組み(チームケア)が実践されていることを確認した。	目標達成 <input type="checkbox"/> 目標の継続 <input type="checkbox"/> 対応方法の継続 <input type="checkbox"/> 目標の変更 <input type="checkbox"/> 対応方法の変更 <input type="checkbox"/> その他 ()
ヒヤリハットや事故発生時には迅速な対応とともに予防に向けた組織的取り組みが図れるようにする。	ヒヤリハット、事故発生時には、介護士、看護師、介護支援専門員等を含めた会議を実施し対応した。あわせて要因分析も行い、フロア内で周知する。		1月20日に、施設にて、施設長、フロアリーダーと面接し、ヒヤリハット事故報告書の記載内容にて確認した。フロアミーティングの議事録も作成されていた。	目標達成 <input type="checkbox"/> 目標の継続 <input type="checkbox"/> 対応方法の継続 <input type="checkbox"/> 目標の変更 <input type="checkbox"/> 対応方法の変更 <input type="checkbox"/> その他 ()
虐待発生時の リスク 状況	要件 1. 事実確認調査で確認された虐待が解消されている 2. 評価時点でその他の虐待が生じていない 3. 個々の改善目標が計画どおり達成された 4. 虐待予防のための取組みが継続して行われている 5. 虐待が生じた場合の対応策が講じられている	判定 <input checked="" type="checkbox"/> 確認済 <input type="checkbox"/> 確認済 <input type="checkbox"/> 確認済 <input type="checkbox"/> 確認済 <input type="checkbox"/> 確認済	高齢者本人、家族・後見人等の状況(意見・希望) 「何か怖いことはありませんか?」の問いに、首を横に振り、否定した。	施設・事業所の状況(意見・希望)
評価結果のまとめ(年 月 日現在の状況)	今後の対応 定期的な指導・定期監査に移行 → 次回監査予定日 25年 1月 → 定期的に監査を実施(1年ごと)	新たな対応計画の必要性 ※計画書(1)(2)へ反映 <input type="checkbox"/> 新たな改善指導の実施 <input type="checkbox"/> 新たな改善計画の提出を要請 <input type="checkbox"/> 法に基づく勧告・改善命令処分 <input type="checkbox"/> その他 ()		
1. 虐待対応の終結 2. 現在の虐待対応計画内容に基づき対応を継続(次回評価日 年 月 日) 3. アセスメント、虐待対応計画の見直し 4. その他()				

事例2 内部職員からの通報により虐待を発見した事例

〔事例の概要〕

半年前に運営基準違反（事故発生時の対応体制の未整備）で改善指導を行った認知症対応型共同生活介護事業所（以下「GH」という。）の職員（現職）から、養介護施設従事者等による高齢者虐待と人員基準違反が疑われる内容の通報が寄せられた。

半年後にGHへの実地指導を行う予定だったが、当該通報を受けて、通報受理の翌日に、当該GHに監査で事実確認を行った結果、基準違反及び高齢者虐待であることが明らかになった事例。

〔地域概況、施設概要〕

地方の主要都市から電車で約2時間を要する場所に位置するW町は、人口約4万人、うち約1万人（約25%）が高齢者である。町内には介護老人福祉施設と介護老人保健施設が各1か所、GHが2か所ある。

10年ほど前に隣接する他市に本社を開業した株式会社▲▲▲は中堅の不動産会社で、W町以外にも近隣市町で複数のGHを運営している。平成22年10月、W町に認知症対応型共同生活介護事業所***（単体運営）を開設した。

GH***は2ユニットで定員各9名（現在の入居者は各ユニット8名）である。また、職員体制は管理者（常勤）が1名、非常勤職員が6名となっている。

GH***は半年前（平成23年3月）に運営基準違反（事故発生時の対応体制の未整備）で指導を受けており、当該基準違反を受けて、半年後（平成23年9月）に実地指導を受ける予定だった。

〔虐待者のプロフィール〕

- G.A：男性45歳、介護職員、無資格。非正規雇用。介護経験2年目。当該GHには2年前から勤務。元職は、近隣他市の家電製品販売員。
- Y.O：男性23歳、介護職員、ヘルパー2級。非正規雇用。介護経験3年目。3年前に専門学校卒業後、当該GHに勤務（このGHが最初の職場）。

〔被虐待高齢者のプロフィール〕

- H.I：男性82歳、脳血管性認知症、要介護2、左半身に軽い麻痺あり。うまく言葉を発することができない（ろれつが回らない）。
- K.O：女性83歳、アルツハイマー型認知症、要介護3、普段からおとなしい。大きな声を出されると怯える。

〔虐待の発生状況〕

- 身体的虐待
 - ・（暴力的行為）夕食の買い物の際、早く歩くように高齢者H.I（以下、適宜「被虐待

高齢者」「高齢者」「本人」等)の背中を後ろから押して転倒、額右側を出血させた。

- ・(本人の利益にならない強制による行為) 高齢者 H. I の身体状況を理解せず、日常的に着替えを急がせ、麻痺があるにもかかわらず無理に痛い思いをさせている。
- ・(本人の利益にならない強制による行為) 高齢者 K. 0 の食事介助の際、「早く食べ。」と言って、職員のペースで食事をさせる。

○心理的虐待

- ・(威嚇的な発言) 高齢者 K. 0 が食事をこぼすと「またこぼして！汚いんだよ。」と大きな声を出して、怯えさせる。

〔基準違反の概要〕

○人員基準違反

- ・介護従事者の人員不足。
- ・夜勤者が一人で2つのユニットでの業務を行っている。
- ・日勤夜勤の連続勤務、超過勤務が行われている。
- ・ユニットごとに計画作成担当者を配置していない。
- ・ユニットごとに管理者を配置していない。

○運営基準違反

- ・半年前に、事故原因の究明を行うよう文書指導したが、改善されていない(高齢者 H. I の介護記録、看護記録に、転倒、県立病院での受診についての記載はあるが、原因が「転倒」のみ。町に事故報告書が提出されていない)。
- ・画一的なサービス計画の作成(個々の高齢者の状態に応じたサービス計画を作成していない、アセスメントが行われていない)。
- ・職員間で、サービス計画やケア方針を共有する機会や場を設けていない。
- ・介護記録がきちんと作成されていない。
- ・虚偽の勤務記録が作成されている。
- ・職員に研修を受講させていない。

〔W 町における高齢者虐待への対応体制〕

W 町では、高齢福祉課が高齢者福祉に関する施策(介護保険、直営型地域包括支援センター、高齢者虐待等)を担っている。高齢者虐待担当は介護保険係。一方、福祉課が高齢者福祉以外の施策全般(児童、母子、障害、生活保護等)を担当している。

事例概要（時系列）

平成 23 年

日 時	内 容	帳 票
8 月 10 日（水） 午前 11：00	GH の職員（現職）から通報が寄せられる。高齢福祉課介護保険係長が聞き取りを行い、養介護施設従事者等による高齢者虐待と人員基準違反が疑われると判断。	・通報・届出受付票
同日 午後 1:30	高齢福祉課長へ報告。養介護施設従事者等による高齢者虐待高齢者虐待の疑い及び人員基準違反の状況確認を行う必要があると判断し、必要な情報を収集するよう指示を出す。	
同日 午後 3：00	高齢福祉課内で情報共有及び今後の対応を協議。関係部署・機関への情報提供を依頼。 高齢福祉課内で事実確認に向けた準備。	・情報共有・協議票 ・事実確認準備票
8 月 11 日（木） 午前 9：00 8 月 12 日（金） 午前 9：00	事実確認	・面接調査票 ・事実確認調査結果報告書
8 月 15 日（月） 午後 1：30	虐待対応ケース会議（判断会議）（虐待の有無の判断、改善勧告及び指導項目内容の検討）	・アセスメント票 ・虐待対応ケース会議記録・計画書 ～判断会議用 （対応計画 1 回目）
8 月 30 日（火）	介護保険係長が GH 長及び本社事業部長に調査結果及び改善勧告（指導）書を手渡す。改善報告書の提出要請。	
9 月 26 日（月）	GH 長及び本社事業部長が改善報告書案を持参し来庁。介護保険係長が不備を指摘し、修正案の提出を要請。	
10 月 5 日（水）	本社事業部から改善報告書が提出される。	
10 月 6 日（木） 午前 10：00～	評価会議（改善報告書内容の確認）	・評価会議記録票 （評価 1 回目）
同日 午前 11：00～	虐待対応ケース会議（半年後のモニタリング計画）	・虐待対応ケース会議記録・計画書 （対応計画 2 回目）

平成 24 年

日 時	内 容	帳 票
3 月 19 日（月）	GH 訪問によるモニタリングを実施	
3 月 20 日（火） 午前 10：00～	評価会議（モニタリング結果の確認、虐待対応終結の判断）	・評価会議記録票 （評価 2 回目）

1. 通報・届出等の受付（内部職員からの通報受理）

(1) 内部職員からの通報受理

8月10日（水）午前11時頃、GH***の介護職員（女性、非常勤、1年前から当該GHに勤務。）から、高齢福祉課介護保険係（当課当係が高齢者虐待担当部署）に養介護施設従事者等による高齢者虐待と人員基準違反が疑われる電話があり、介護保険係長が聞き取りを行った。通報内容は以下の通り。

○高齢者虐待が疑われる行為について

- ・介護職G.AとY.Oが、日常的に以下の行為を行っている。
 - －麻痺のあるH.Iさんの着替えや移動をせかしたり、痛がっているのを無視して着替えを早く終わらせようとする。
 - －おとなしいK.Oさんに、いつも大きな声を出してせかす。特に「早く食え」と言って、職員のペースで食事をさせる。飲み込みが遅いとせかしたり、食事をこぼすと「またこぼして！汚いんだよ。」と怒ったりする。福祉会子さんは大きな声を出されて怯えている。
- ・利用者は全員、しぶしぶ従っている。全員に身体、精神的な問題は見られない。
- ・他の職員も問題と感じているので、たびたびその2人に注意するが、聞き直ったり、適当に聞き流される。GH長に注意するように言っても、注意している様子がない。
- ・2人の職員は、現在も継続勤務している。

○人員基準違反が疑われる内容について

- ・職員が立て続けに退職してしまい、日勤、夜勤の連続勤務が続いている。予定が直前にならないと決まらない。

○通報者について

- ・このGHで継続して働くことは体力的にも精神的にも難しいので、自分も今月末で退職する予定。退職する前にこのひどい現状を変えてもらいたいと思い、町に電話をした。
- ・通報の電話があったことはGHに伝えてもいいが、自分の実名は明かさないでほしい。

(2) 通報者への対応

通報者は当該施設職員（現職）であることから、介護保険係長は以下の内容を伝えた。

- ・業務上知りえた情報であっても、虐待の通報は、刑法の秘密漏洩示罪その他の守秘義務違反には該当しない。ただし、虚偽及び過失であるものは除かれる（高齢者虐待防止法第21条第6項）。
- ・養介護施設従事者等が通報等を行った場合には、通報等をしたことを理由として解雇その他不利益な取り扱いを受けない。ただし、虚偽及び過失であるものは除かれる（高齢者虐待防止法第21条第7項）。

- ・通報者等の情報は保護され、外部に漏れることはない（高齢者虐待防止法第 23 条、地方公務員法第 34 条第 1 項）。

また、庁内で通報内容について検討し、対応することを伝えた。

◎市町村、都道府県が通報者保護に関して注意を払うポイント

高齢者虐待防止法第 23 条及び地方公務員法第 34 条では、市町村、都道府県職員に、養介護施設従事者等による高齢者虐待を受けたと思われる高齢者を発見した場合の通報者等に関する守秘義務を課しています。この規定は高齢者虐待防止法第 21 条の養介護施設従事者等による高齢者虐待の通報一般に及ぶものです。

市町村、都道府県は庁内、関係機関と連携して虐待対応を行うにあたり、通報者が特定されないよう細心の注意を払う必要があります。

〔市町村、都道府県が通報者保護に関して注意を払う必要のある場面の例と対応の工夫〕

○通報・届出受付場面：

通報者に対して、高齢者虐待防止法第 21 条第 6 項、第 7 項、第 23 条及び地方公務員法第 34 条第 1 項の規定を説明する。

○事実確認を行うための協議場面：

- ・ 庁内関係部署や都道府県等に対し、通報等に関する高齢者や施設・事業所に関する情報提供を依頼する際、通報者個人の特定につながるような情報を開示しない。
- ・ 事実確認を行うための協議を行う際、会議資料に通報者個人の特定につながるような情報を記載しない。

○事実確認の場面

通報者が当該施設・事業所職員（退職した職員を含む）であった場合、施設・事業所の管理者や職員への面接時に以下のような工夫をする。

- ・ 全職員（難しい場合は、同じユニットの全職員など）を面接対象とする。
- ・ 面接順序を工夫する。
- ・ 質問項目を職員間で統一させる。 など

※事実確認の結果、虐待の事実が認められず、またその通報等が虚偽又は過失に基づくものであり、施設・事業所から通報者を明らかにするよう求められた場合でも、市町村、都道府県が施設・事業所に対して通報者を特定させてよいことにはなりません。

2. 情報共有・協議

(1) 高齢福祉課内での情報共有

当該 GH 職員から通報を受けた介護保険係長は、すぐに高齢福祉課長に以下の内容を報告した（8月10日（水）午後1時30分）。

- ・当該 GH は、半年前（平成 23 年 3 月）に運営基準違反（事故発生時の対応体制の未整備）で指導を行い、半年後にあたる翌月（9月）に実地指導を実施する予定であり、準備を進めている事業所である。
- ・このたび寄せられた通報内容から、当該 GH では養介護施設従事者等による高齢者虐待と人員基準違反が疑われると考えられる。

高齢福祉課長は、当該 GH に対して養介護施設従事者等による高齢者虐待と人員基準違反の疑い、運営基準違反の改善状況について確認する必要があると判断した。そこで、同課の関係者でミーティングを行うために、必要な情報を収集するよう指示を出した。

(2) 情報収集の役割分担

①介護保険に関する情報

- ・実名が明らかになっている高齢者 2 名の介護保険関連情報（本人の状況やサービス利用に関する情報）
- ・町に報告されている当該 GH の過去の事故報告書、苦情等
- ・前回行った実地指導の内容

②介護保険以外の情報

- ・当該高齢者の住民票、生活保護受給の有無、障害手帳等の有無を庁内関係部署へ照会

(3) 都道府県への報告・相談

W 町では養介護施設従事者等による高齢者虐待への対応が未経験であったことから、介護保険係長が都道府県に通報内容、当該 GH の概要について報告を行うとともに、今後行う必要のある対応について助言を求めた。

◎都道府県による市町村支援のポイント

養介護施設従事者等による高齢者虐待への対応は、養護者による高齢者虐待対応と比べ、経験が不足している市町村があることも想定されます。そのため、都道府県は管内他市町村でなされた養介護施設従事者等による高齢者虐待対応に関する情報を提供したり、助言を行うなど、当該市町村が行う対応を支援することが望まれます。

通報等を受けた施設・事業所が地域密着型サービス事業所に該当する場合でも、同様に市町村を支援することが望まれます。

3. 事実確認の準備

高齢福祉課内での情報共有・協議に引き続き、8月10日（水）午後3時から、同課内で収集した情報の共有と事実確認調査準備のためのミーティングが開催された。

出席者：高齢福祉課長、介護保険係長、介護保険係職員3名

(1) 情報収集結果の共有

高齢福祉課内で事前に収集した情報について報告がなされた。

① 高齢者に関する情報

- ・ 通報者の話から、当該高齢者2人を含めた全利用者の身体、精神的に深刻な問題は見られないとのこと。ただし、利用者は全員、虐待を行った職員2人にしづしづ従っていることも確認している。
- ・ 認定調査による情報から、以下のことを確認している。
 - － 高齢者 H.I：5年前に脳梗塞を発症し、入院。その後、脳血管性認知症の診断を受け、当該GHに入所したこと。左半身に軽い麻痺があり、うまく言葉を発することができない（ろれつが回らない）。町内に長男家族が住んでいる。
 - － 高齢者 K.O：3年前にアルツハイマー型認知症との診断を受けた。近隣の特養への入所申し込みをしていたが、順番待ちをしているうちに当該GHが開設され、入居。普段から自発的に行動せず、感情表現も乏しいことを確認した。近隣他市に長女が住んでいる。
- ・ 当該高齢者2人を含めた全利用者の家族には、調査終了後に必要に応じて連絡することとした。

② GHに関する情報

- ・ 半年前（3月）、当該GHに対して運営基準違反（事故発生時の対応体制の未整備）で指導を行っている。
- ・ 当該GHから、過去の事故報告、苦情、虐待に関する報告はされていない。

③ 虐待を行ったことが疑われる職員に関する情報

- ・ 通報者の話から、現在も継続勤務していることを確認している。

(2) 事実確認のための準備

①実施根拠

通報内容から、利用者全員が適切な介護を受けていない可能性が高いこと、過去にも基準違反のあったGHであることから、早々に監査（介護保険法第78条の7第1項）による事実確認を行うことを確認した。

◎事実確認調査実施にあたって監査を選択するポイント

監査（立入検査等）は、通報等や入手した情報から虐待など重大な権利侵害が行われている可能性が高いと考えられる場合などに実施します。特に、以下のような場合には監査（立入検査等）で実施する必要があります。

〔監査（立入検査等）を選択する理由〕

- ・ 通報等の内容から切迫した危機感がある。
- ・ 組織的に虐待を行っている疑いがある。
- ・ 死亡事故や同等の重傷事故が報告されている。
- ・ 事故報告書がない、実地指導指摘事項の改善が見られない。
- ・ 過去にも虐待があった。
- ・ 過去にも行政処分等の法令違反がある。 など

本事例は、

- ・ 通報内容から人員基準違反が疑われる。
- ・ 半年前に運営基準違反（事故発生時の対応体制の未整備）で指導が行われた事業所である。

ことから、事実確認調査実施の根拠として監査（立入検査等）により確認を行う必要があると判断しました。

②調査実施日

速やかに訪問することが必要であること、また夜勤の職員がいることも想定されるため、8月11日（木）、12日（金）午前9時から訪問することを決定。

③事前連絡

監査で事実確認調査を行うため、事前連絡は行わないこととした。

④訪問者

訪問者については、介護保険係（4名）のほか、医療専門職が必要であることから保健センターに協力を求め、保健師1名に同行してもらうこととした。

高齢福祉課 ：介護保険係長、介護保険係職員3名

保健センター：保健師1名

⑤役割分担

事実確認実施にあたっての役割分担については、以下のような体制とした。

現場責任者：介護保険係長（訪問目的の説明、調査事項の説明、協力依頼、統括）

高齢者面接：保健師と介護保険係職員1がチームとなり、利用者全員の身体状況の確認及び聞き取りを行う。

職員面接：介護保険係長と介護保険係職員2が、GH長と本社の管理職層の他、全職員に対して個別に面接し聞き取りを行う。なお、職員への面接順番については、最初に客観的な状況把握をするため通報を行った職員、通報時に名前の挙がっていた高齢者の担当職員、同ユニットの職員、虐待を行ったことが疑われる職員の順に行うこととした。

記録確認：介護保険係職員3が、全高齢者に関する情報（サービス計画や介護記録、看護記録等）、全職員に関する情報（職員名簿、職務分掌、勤務表、研修記録等）、施設内の各種取組状況（事故報告、ヒヤリハット、苦情処理、各種委員会活動記録、研修計画・実施記録等）を確認。

◎GHでの面接実施におけるポイント

一般的に、GH内は場所の制約があることが多いと考えられます。高齢者や職員に面接を行う際には、それぞれの発言内容が他者に聞かれることのないよう、あらかじめ考慮したうえで、面接場所を検討する必要があります。

⑥虐待対応ケース会議（判断会議）の開催日

調査結果を整理したうえで、事実確認調査翌日の8月15日（月）午後、虐待対応ケース会議（判断会議）を開催することとした。

4. 事実確認

(事実確認調査 1 日目 (8 月 11 日 (木) の動き)

- 9:00 GH 到着。介護保険係長が GH 長に対し、「当該 GH で養介護施設従事者等による高齢者虐待と人員基準違反が疑われる通報を受けた。また、当該 GH は過去にも基準違反のあった事業所であることから、今から監査（介護保険法第 78 条の 7 第 1 項）による事実確認を行う。調査は高齢者への面接、GH 長や全職員からの聞き取り、記録類の確認である。」と説明を行った。
- また、面接と記録確認を行うための部屋の用意、コピー機の使用なども依頼した。
- 9:30～12:00 高齢者への面接、GH 長や全職員への面接、記録確認チームに分かれて状況を確認。
- 12:00～13:00 昼食を取りながら各チームで明らかになったこと、午後の動きを確認。
- 13:00～16:00 職員面接と記録確認を継続。一般職員面接は、通報を行った職員、通報時に名前の挙がっていた高齢者の担当職員、同ユニットの職員、虐待を行ったことが疑われる職員の順に実施。
- 16:00～17:00 調査結果を全員で確認。高齢福祉課長に状況を報告し、GH への指示・要請事項を確認。
- 17:00～17:30 GH 長に調査結果を報告。当面の措置を要請するとともに、今後の対応について伝える。

◎事実確認調査を監査（立入検査等）で実施する際の説明のポイント

監査（立入検査等）で事実確認調査を実施する場合、最初に、回答を拒んだり、虚偽の報告を行ったりした場合に「指定取消等」の行政上の措置の対象となることもあわせて伝えます。

(1) 虐待を受けた疑いのある高齢者への面接（高齢者の居室にて実施）

保健師と介護保険係職員 1 が、虐待を受けたことが疑われる高齢者の担当職員（通報者）からそれぞれの高齢者の状況として、通報時から変わりなく、身体的な問題はみられないことを確認。その後、担当職員に居室外に出てもらい、被虐待高齢者 2 名に面接を行った。保健師による当該高齢者の心身状態の確認後、通報内容、虐待を行ったことが疑われる職員に対する思いについて聞き取りを行った。

○高齢者 H. I

- ・ ゆっくりとした話し方で、「あの 2 人は、着替えのとき、いつも急がせる。」「あの 2 人にせかされて転んでしまい、けがをしたことがあった。」と言った。
- ・ 居所の希望についてたずねると「息子と娘は孫たちを連れてよく来てくれる。迷惑

をかけるわけにもいかない。でも、あの2人は嫌。」と言った。

- ・けがをした時期とどの辺りをけがしたのかについてたずねると、「2か月くらい前」と言い、額の右側をさすった。

○高齢者 K.0

- ・調査1日目、寝ていて話を聞くことができません。
- ・調査2日目（8月12日（金））、「怖いことはありますか。」の問いかけにゆっくりうなづくが、職員の特定までは至らず。体調が悪いとのことで、すべての質問について聞くことは難しかった。

(2) 同じユニットの利用者への面接

虐待を受けた疑いのある高齢者2名への面接終了後、保健師と介護保険係職員1は同じユニットの利用者との面接を実施した。利用者の一人から「あの2人はいつもせわしない。K.0さんはよく大きな声を出されている。」との発言があった。

◎認知症高齢者への面接実施におけるポイント

当該高齢者が認知症であっても、残されている能力は一人ひとり異なっており、会話が成り立たないわけではありません。本人の感情や能力に配慮し、またさまざまな工夫をすることで、回答を得ることが可能な場合もあります。

〔認知症高齢者への面接における工夫の例〕

- ・認知症高齢者の面接に慣れた専門職等に、聞き取りを依頼する。
- ・当該高齢者への面接の前に、家族や職員から話をするうえでの留意点などを聞いておく。
- ・当該高齢者が安心して話すことが難しいことがうかがわれる場合、施設・事業所以外の場所で話を聞く。
- ・最初に自己紹介をする。
- ・目線の高さを同じにする。
- ・ゆっくりと短くわかりやすく質問する。
- ・開かれた質問をする。（開かれた質問とは「何が～?」「なぜ～?」「どのように～?」などで始まる質問であり、一言二言では答えられず、対象者が主体的に話をするかたちで展開するものです）。
- ・コミュニケーションが困難な高齢者の場合、質問をした際の表情やしぐさ、施設・事業所職員の同席の有無による変化などを注意深く観察する。 など

(3) GH 長・本社事業部長面接

介護保険係長と介護保険係職員 2 は調査 1 日目、GH 長に、通報内容や虐待を行った疑いのある職員について、また施設運営に関して聞き取りを行った。

○GH 長の経歴

- ・半年前に GH 長に就任。サービス計画作成担当者を兼任。前職は介護職で、GH 長の経験はなし。

○通報内容（虐待が疑われる内容）に関して

- ・あの 2 人は利用者をせかしたり、大きな声を出したりして、まずいなど感じている。ときどき注意はしているが……。ただ、あの 2 人を一緒にするとよくないので、できるだけ別々の勤務にするようにしている。なんとかしたいと感じているが、職員の退職が続き、異動もさせられない。

○通報内容（人員基準違反が疑われる内容）について

- ・この 2 月間で介護職員が 2 人退職してしまい、職員から日勤、夜勤が続いているのでなんとかしてほしいと言われている。人手が少ないので、自分も夜勤を行っている。勤務表もなかなか確定できず、本社の事業部に人員配置を要求しているが、なかなか聞き入れてもらえない。

○高齢者虐待防止に関する取り組みについて

- ・高齢者虐待防止の取り組みとして、本社事業部が研修を主催して、全 GH 職員に出席するよう義務付けているが、人手が少ないので、出席できていない。

調査 2 日目（8 月 12 日（金））、本社事業部長からも聞き取りを行ったが、通報内容を把握していないとの発言を得た。

(4) 職員への面接（虐待を行ったことが疑われる職員 2 名を含む 6 名）

職員から、通報内容や全利用者へのケアの状況について、虐待を行った疑いのある職員について、勤務状況について聞き取りを行った。

①虐待を受けた疑いのある高齢者の担当職員（介護職 S.Y）

- ・H.I さんは急いで着替えをさせられることが多いので、あの 2 人が着替えをさせたあとは、他の職員が見に行ききちんと着させるようにしている。
- ・6 月くらいに、あの 2 人が夕食の買い物の付き添い担当だった日、H.I さんが額から血を出して帰ってきたので、大騒ぎになったことがあった。自分が県立病院に連れて行き、すぐに治療してもらって帰れたが、H.I さんを早く歩かせようと背中を押して、転ばせたようだった。
- ・職員みんなあの 2 人に注意しているが、適当に返事される。
- ・GH 長にも注意してくれるように言うが、黙認している。

- ・この2か月で2人退職してしまい、もう一つのユニットの手伝いもしなくてはならないので大変。

②同じユニットの職員（介護職 U. I）

- ・K. O さんにいつも大きな声を出してせかす。特に、「早く食え」と言って、職員のペースで食事をさせる。こぼすと「またこぼして！汚いんだよ。」と怒ったりする。K. O さんはあの2人に大きな声を出されると、いつも怖がってしまう。人が少ないので毎回はできないが、他の職員が食事介助を代わったりしている。
- ・あの2人はあまり他の職員と話をしない。
- ・日勤、夜勤が続いているので体がしんどい。GH長に退職者の補充をしてくれるよう言っているが、本社が聞き入れてくれないと言っていた。

③虐待を行った疑いのある職員

ア. 介護職 G. A

- ・職員は基本的に利用者の自立のためのお手伝いをするのが仕事だと思っている。だからせかすとか、怒るっていうのは、まわりにそう見えるだけだと思う。
- ・(虐待の認識について) H. I さんの転倒は事故。他の利用者への声掛けも虐待だとは思っていない。
- ・気の合う男性職員（介護職 Y. 0）はいるが、他の職員とは介護方針が違うので、必要以外あんまり話さない。GH長ともあんまり話さない。
- ・日勤、夜勤が続いているので体がしんどい。特に夜勤は一人で2ユニットをみないといけないので大変。

イ. 介護職 Y. 0

- ・行動の遅い人に「早くしろよ」と言ったことはある。でも自分だけじゃない。
- ・(虐待の認識について)「叩いたり、殴って血出しちゃうのとかですよ。あとベッドに縛ったりとか。それはさすがにこのGHではないですよ。」
- ・介護職 G. A とは仲良くしている。他の職員とは必要なこと以外あんまり話さない。GH長ともあんまり話さない。
- ・日勤、夜勤が続いているので休みがない。GH長に言っても聞いてもらえない。

(5) 記録確認

○全利用者に関する情報（サービス計画、介護記録等）

- ・半年前に、事故原因の究明を行うよう文書指導したが、改善されていない（高齢者 H. I の介護記録、看護記録に、転倒、県立病院での受診についての記載はあるが、原因が「転倒」のみ。町に事故報告書が提出されていない）。
- ・画一的なサービス計画の作成（個々の高齢者の状態に応じたサービス計画を作成していない。アセスメントが行われていない。職員間で、サービス計画やケア方針を

共有する機会や場を設けていない。)

- ・介護記録がきちんと作成されていない。

○全職員に関する情報（職員名簿、職務分掌、勤務表等）

- ・この2月間で介護職2名が退職し、その後、介護従事者の人員不足が続いている。
- ・夜勤者が一人で2つのユニットでの業務を行っている。
- ・日勤夜勤の連続勤務、超過勤務が行われている。
- ・ユニットごとに計画作成担当者を配置していない。
- ・ユニットごとに管理者を配置していない。
- ・虚偽の勤務記録が作成されている。

○GH内の各種取組に関する記録（事故報告体制、事故報告、苦情、各種会議・委員会活動記録、研修計画・実施記録等）

- ・事故対応マニュアルは作成されていた。
- ・本社事業部が主催する研修案内は記録に残されているが、出席した記録がない。
- ・各種会議・委員会活動の開催も不十分。記録も項目のみの記載。

(6) 事業所内状況把握・点検

事業所内を確認したところ、全利用者の介護が行われていない状況は確認されなかった。

(7) 関係機関等からの情報収集（補充調査）

調査2日目（8月12日（金））、保健師と介護保険係職員1が、高齢者H.Iが受診した県立病院医師に、当時のケガの状況確認を行った。

- ・（転倒による外傷に関して）6月22日のH.Iさんの額右側の出血は、足がもつれて壁に頭をぶつけたということだった。3cm四方のけがをしていたので治療をした。その後来院していないが、1週間程度で治ったと思う、との証言を得る。

◎関係機関等からの情報収集（補充調査）実施の説明のポイント

虐待の有無の判断は、施設・事業所への訪問調査の結果のみからだけでなく、関係機関等から収集した情報もあわせて判断する必要があります。

補充調査の対象となる関係機関等が事実確認調査の対象となる施設・事業所と系列関係にあるなどの場合には、補充調査を行うタイミングを慎重に検討する必要があります。

(8) 調査結果の確認、GHへの指示・指導等

事実確認調査終了後、訪問者全員で確認した情報の共有を行った結果、養介護施設従事者等による高齢者虐待及び人員基準違反が疑われること、半年前の運営基準違反（事故発生時の対応体制の未整備）が改善されていないことが確認された。

現場責任者である介護保険係長は、高齢福祉課長に、確認された事実の概略を電話で伝え、GH長への指示・指導内容として以下の4点を要請することを確認した。

- ・虐待が疑われる高齢者2名と虐待を行ったことが疑われる職員2名とが、それぞれ1対1になるような介護場面をつくらないこと。
- ・虐待を行ったことが疑われる職員2名の勤務について、夜勤から外すこと、2名を同時勤務とさせないこと。
- ・全利用者が安心できる職員によるケアを提供すること。
- ・早急に人員基準が満たされていない状況の改善を図ること（本社事業部に対して）

高齢福祉課長への報告後、GH長と面談。介護保険係長は、GH長に調査結果の概略を伝え、上記の対応を要請した。

(9) 調査結果報告書の作成

8月15日（月）午前、介護保険係長が、事実確認調査で確認できたことを調査結果報告書に整理した。

この報告書と各種面接調査票をもとに、8月15日（月）午後1時30分より高齢福祉課長と調査参加者を含めた虐待対応ケース会議（判断会議）を開催することとした。

5. 虐待対応ケース会議（判断会議）（対応計画1回目）

8月15日（月）午後1時30分より、事実確認調査の結果から高齢者虐待の有無、緊急性の有無の判断、今後の対応の検討を行うための虐待対応ケース会議（以下「判断会議」）が開催された。

出席者：高齢福祉課課長、介護保険係長、介護保険係職員3名
保健センター：保健師1名

(1) 認められた事実

① 全高齢者の安全確認

- ・虐待が疑われる職員2名（以下、「当該職員」）のフォローを、他の職員が協力して行っているようで、十分とは言えないが、全利用者の生命の安全と生活は確保されていることが確認された。
- ・ただし、当該職員は継続勤務していた。

② 虐待が疑われる状況について

- ・高齢者 H. I について
 - －当該高齢者と一般職員への聞き取り及び高齢者 H. I の介護記録、看護記録、県立病院医師への聞き取りから、当該職員が夕食の買い物の付き添い担当だった6月22日、早く歩くよう、高齢者 H. I の背中を後ろから押して転倒、額右側を出血させたことを確認した。この件については、高齢者 H. I の介護記録、看護記録に転倒、県立病院での受診についての記載はあるが、原因が「転倒」と記載されているのみで、町に事故報告書が提出されていなかった。
 - －当該高齢者と一般職員への聞き取りから、高齢者 H. I は着替え介助の際に、日常的、継続的に当該職員から急がされていることを確認した。
- ・高齢者 K. O について
 - －当該高齢者への聞き取りからは虐待を受けていることや虐待を行っている職員の特定にまでは至らなかった。
 - －しかし、一般職員への聞き取りから、当該職員は当該高齢者に対して、日常的、継続的に「早く食べ。」と言って、職員のペースで食事をさせたり、食事をこぼすと「またこぼして！汚いんだよ。」と大きな声を出して、怯えさせていることを確認した。

③ 基準違反が疑われる状況について

- ・GH長及び全職員からの聞き取り、また各種記録から、人員基準違反、運営基準違反の状況を確認した。

④当該職員について

- ・介護職 G.A について

- －日常的、継続的に利用者の行動をせかしたり、大きな声を出したりしている。
- －ただし、当該職員は、当該 GH での仕事を利用者の自立のためのお手伝いと考えており、利用者をせかしたり、怒ったりということについて虐待行為を行っているという認識はない。高齢者 H.I を転倒させたことについても事故ととらえている。他の介護職員からたびたび注意を受けても聞き流している。

- ・介護職 Y.O について

- －当該職員は、行動の遅い高齢者に「早くしろよ」と声掛けしたことは認めたが、自分だけではないと言っている。また、高齢者虐待を身体的虐待（殴ったり、血を出したり、身体拘束）と認識していることがうかがえる発言をしている。

⑤組織体制、管理、運営面について

- ・GH 長について

- －当該職員が全利用者の行動をせかしたり、大きな声を出したりして、利用者を怯えさせていることを把握し、注意も行っているようだが、当該職員が聞き入っていない様子。当該職員とのコミュニケーションも不十分。当該職員を別々の勤務にするよう調整は行っている。
- －職員不足から、自身も夜勤業務を行っている。職員の勤務状況やそのことへの不満も把握しており、本社事業部に人員配置を要請しているが、受け入れてもらえない状況が続いている。

- ・組織体制、管理、運営面について

- －当該職員は、他の職員とのコミュニケーションを十分にとっていない。
- －本社事業部は当該 GH から人員配置要請を受けているが、対応していない状況が続いている。また、高齢者虐待に関する研修を実施しているが、出席できない職員へのフォローも行っていない。当該 GH での高齢者虐待及び各基準違反の状況について、本社事業部の責任が大きいと考えられる。

(2) 虐待の有無の判断

①虐待に関して

- ・身体的虐待：あり

- －（暴力的行為）夕食の買い物の際、早く歩くように高齢者 H.I の背中を後ろから押して転倒、額右側を出血させた。
- －（本人の利益にならない強制による行為）高齢者 H.I の身体状況を理解せず、日常的に着替えを急がせ、麻痺があるにもかかわらず無理に痛い思いをさせている。
- －（本人の利益にならない強制による行為）高齢者 K.O の食事介助の際、「早く食べ。」と言って、職員のペースで食事をさせる。

- ・心理的虐待：あり
 - －（威嚇的な発言）高齢者 K. 0 が食事をこぼすと「またこぼして！汚いんだよ。」と大きな声を出して、怯えさせる。
 - －他の利用者や GH 長からも、当該職員が利用者を急がせるような発言が聞かれたが、確実な証拠が得られた高齢者 K. 0 のみ、心理的虐待として認定する。

②基準違反に関して

- ・人員基準違反について
 - －介護従事者の人員不足。
 - －夜勤者が一人で2つのユニットでの業務を行っている。
 - －日勤夜勤の連続勤務、超過勤務が行われている。
 - －ユニットごとに計画作成担当者を配置していない。
 - －ユニットごとに管理者を配置していない。
- ・運営基準違反について
 - －半年前に、事故原因の究明を行うよう文書指導したが、改善されていない（高齢者 H. I の介護記録、看護記録に、転倒、県立病院での受診についての記載はあるが、原因が「転倒」のみ。町に事故報告書が提出されていない。
 - －画一的なサービス計画の作成（個々の高齢者の状態に応じたサービス計画を作成していない、アセスメントが行われていない）。
 - －職員間で、サービス計画やケア方針を共有する機会や場を設けていない。
 - －介護記録がきちんと作成されていない。
 - －虚偽の勤務記録が作成されている。
 - －本社事業部が主催する研修案内は記録に残されているが、出席した記録がない。
 - －各種会議・委員会活動の記録も項目のみの記載。

※これらは、基準違反であるとともに、虐待発生の背景要因にもなっている。

(3)緊急性の有無の判断

高齢者 H. I は、当該 GH での入居を希望しているが、当該職員から介護を受けることは嫌がっている。また、高齢者 K. 0 も当該 GH での入居を希望しているが、当該職員から大きな声を出されると怯えるとの証言があることから、当該職員との接触を断ち、本人が安心、安全な生活を送ることができる環境を確保する必要がある。

現在、当該職員は夜勤を外され日勤のみであり、2名を同時勤務とさせない、それぞれ当該高齢者と一対一で接触することはない状況にあるが、当該高齢者が怖がることなく安心して生活することができるようにするには、早急に当該職員との接触機会を完全に断つことが必要である。

このような理由により、緊急性が高いと判断した。

◎養介護施設・事業所による高齢者虐待における、緊急性が高い場合の対応についての考え方

高齢者虐待における緊急性の有無の判断は、虐待を受けている高齢者の生命、身体に危機が迫っているかという観点から行われ、その状況を回避するための対応をとることが必要です。

養護者による高齢者虐待においては、緊急性が高い場合、一般的に虐待を受けている高齢者の緊急分離・保護等の対応がとられます。しかし、養介護施設従事者等による高齢者虐待においては、虐待を受けている高齢者の施設・事業所からの分離は現実的に困難な場合が多いと考えられます。そのため、「当該高齢者に対する虐待の再発の可能性をなくす」、「他の高齢者への虐待防止」という観点から、虐待を行った職員への対応をとることが望まれます。

(4) 対応計画の立案

① 高齢者への対応、担当、期限

- ・高齢者 H. I は、当 GH での入居を希望しているが、当該職員から介護を受けることは嫌がっている。また、高齢者 K. O も当 GH での入居を希望しているが、当該職員から大きな声を出されると怯えたとの証言があることから、当該職員との接触を断ち、本人が安心、安全な生活を送ることができる環境を確保する必要がある。
- ・GH が行っている現行の勤務状況（日勤のみ、当該職員 2 名を別々の勤務とすること）を継続させるとともに、高齢者との接触を完全に断つため、当面の間、介護職から外すこと、また介護職としての再教育を行うことを要請する。
- ・会議終了後、GH への対応とともに、介護保険係長が要請の電話をする。

② 虐待を行った職員への対応、担当、期限

- ・同上。

③ GH への対応、担当、期限

- ・調査結果の報告とともに、文書による改善勧告及び改善指導を行う。また、改善報告書の提出を要請する。勧告及び指導通知原案は介護保険係長が作成し 2 週間以内に決裁をとる。（改善勧告及び指導項目は 158-160P 参照）。

④ 都道府県への連絡、担当、期限

- ・介護保険係長より調査結果及び虐待認定の事実を都道府県に報告し、当 GH への指導内容について助言を依頼する（1 週間以内）。

⑤ 通報者への連絡、担当、期限

- ・介護保険係職員 2 から、調査結果及び虐待認定の事実、本社に対する改善勧告及び

指導の実施について通報者に連絡。その結果、今回の通報により、通報者には不利益が生じていないことを確認した。

⑥評価予定日

- ・10月3日（月）の週、本社から改善報告書が提出され次第、速やかに実施する。

◎改善勧告・指導についての考え方

施設・事業所に指定基準違反等の事実が確認された場合、介護保険法第5章に掲げる「勧告、命令等」「指定の取消等」、「業務運営の勧告、命令等」、「許可の取消等」の規定に基づき行政上の措置を行います（「介護保険施設等実地指導マニュアル（平成22年3月改訂版）」）。

本事例では、監査（立入検査等）の結果から

- ・半年前の運営基準違反（事故発生時の対応体制の未整備）が改善されていない。
- ・人員基準違反が認められた。

ことから、株式会社▲▲▲に対し、当該GHの改善勧告を行う判断をしました。

また、高齢者虐待については、勧告に至らないが上記の状況が虐待発生の背景要因と考えられることから、改善を要する事項として、文書による指導を行う判断をしました。

(5)判断会議後の経過

①当該職員の勤務変更要請

判断会議終了後、介護保険係長は電話にてGH長及び本社事業部長に対し、被虐待高齢者が安心して生活できるよう、GHが行っている現行の勤務状況（日勤のみ、当該職員2名を別々の勤務とすること）を継続させるとともに、被虐待高齢者との接触を完全に断つため、当面の間、介護職から外すこと、また介護職としての再教育を行うことを要請した。

②改善勧告書及び改善指導書の提出、改善報告書の提出要請

8月30日（火）にGH長及び本社事業部長に来庁を求め、監査の実施結果及び改善勧告（及び指導）通知を手渡し、改善報告書の提出を求めた。本社事業部長は1か月以内の改善報告書の提出を約束した。

③改善報告書原案の検討

9月26日（月）、GH長及び本社事業部長が来庁し、介護保険係長に対して改善報告書の原案を持参した。原案には、指摘した勧告事項について対応方針は記載されていたが、具体的な取組内容が明確でなかったり、第三者を含めた虐待防止委員会の委員名簿が本社の関係者のみだったりなどの不備がみられたため、より改善を図ることが見込まれる内容に変更することを求め、再度内容を検討し、作成してもらうよう依頼した。

養介護施設従事者等による
高齢者虐待対応ケース会議記録・計画書(1)～判断会議用

高齢者本人氏名	H.I., K.O	殿	課長	係長	担当者
計画作成者所属	高齢福祉課	介護保険係	課長	所属：保健センター	氏名 保健師
計画作成者氏名	高齢福祉課	介護保険係長	氏名	所属：介護保険係	氏名
			氏名	所属：事務職1、2、3	氏名
会議日時	平成23年 8 月 15 日(月) 13時30分～	15時30分	初回計画作成日	平成23年 8 月 15 日(月) 13時30分～	15時30分

会議目的	虐待の有無、緊急性の判断、今後の対応についての検討	出席者	所属：高齢福祉課 氏名 課長 所属：高齢福祉課 氏名 介護保険係長 所属：高齢福祉課 氏名 事務職1、2、3
虐待事実の判断	<input type="checkbox"/> 虐待の事実なし <input checked="" type="checkbox"/> 虐待の事実あり 一 身体的虐待 <input type="checkbox"/> 放棄・放任 <input checked="" type="checkbox"/> 心理的虐待 <input type="checkbox"/> 性的虐待 <input type="checkbox"/> 経済的虐待 <input type="checkbox"/> その他 一 誰が H.I., K.O 誰から 氏名 G.A., Y.O 何をされたか 職種 介護職	<input type="checkbox"/> 事実確認を継続 (期限を区切った継続方針) <input type="checkbox"/> 都道府県への対応・協力依頼 <input type="checkbox"/> その他 ()	<input type="checkbox"/> 緊急保護 <input type="checkbox"/> 入院 <input type="checkbox"/> 通院 <input type="checkbox"/> 他施設転居 ⇒ () <input type="checkbox"/> 在宅サービス導入・調整 () 【措置の適用】 <input type="checkbox"/> 有： <input type="checkbox"/> 訪問介護 <input type="checkbox"/> 通所介護 <input type="checkbox"/> 短期入所生活介護 <input type="checkbox"/> 認知症対応型共同生活介護 <input type="checkbox"/> 小規模多機能型居宅介護 <input type="checkbox"/> 養護老人ホーム <input type="checkbox"/> 特別養護老人ホーム <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 検討中 (理由：) <input type="checkbox"/> 成年後見制度または日常生活自立支援事業の活用 <input type="checkbox"/> 経済的支援 (生活保護相談・申請／各種減免手続き等) () <input type="checkbox"/> その他 ()
虐待の内容と判断根拠	・身体的虐待： 一 平成22年6月22日、夕食の買い物の際、早く歩くように、高齢者Hの背中を後ろから押して転倒、額右側を出血させた。 一 高齢者Hの身体状況を理解せず、日常的に着替えを急がせ、痛い思いをさせている。 一 高齢者K.Oの食事介助の際、「早く食べ。」と言って、職員Hのペースで食事をさせる。 ・心理的虐待： 一 高齢者K.Oが食事をこぼすと「またこぼして！汚いんだよ。」と大きな声を出して、怯えさせる。 判断根拠：高齢者本人(2名)、職員(GH長、虐待を行った職員、その他の職員)への面接での発言から、身体的虐待、心理的虐待と判断した。	高齢者への対応	<input type="checkbox"/> 施設・事業所に対する改善指導の必要性 <input checked="" type="checkbox"/> 施設・事業所からの改善計画の提出要請 <input checked="" type="checkbox"/> 虐待者への指導、勤務変更等 <input type="checkbox"/> 介護保険法に規定する勧告・改善命令処分 <input type="checkbox"/> 老人福祉法に規定する勧告・改善命令処分 <input type="checkbox"/> その他 ()
緊急性の有無の判断	<input type="checkbox"/> 緊急性なし <input checked="" type="checkbox"/> 緊急性あり	施設・事業所への対応	<input type="checkbox"/> 都道府県への報告 <input type="checkbox"/> 関係部署・関係機関への連絡 () <input checked="" type="checkbox"/> 通報者への対応 (通報したことによる不利益が生じていないか確認。) <input type="checkbox"/> その他 ()
緊急性の内容と判断根拠	<input type="checkbox"/> 入院や通院が必要 (重篤な外傷、脱水、栄養失調、衰弱等) <input type="checkbox"/> 高齢者本人、家族・後見人等が保護を求めている <input checked="" type="checkbox"/> 虐待者が変わりなく勤務している <input checked="" type="checkbox"/> その他 (高齢者(2名)とも、自ら助けを求めることができない。)	関係者・関係機関への対応	<input type="checkbox"/> 都道府県への報告 <input type="checkbox"/> 関係部署・関係機関への連絡 () <input checked="" type="checkbox"/> 通報者への対応 (通報したことによる不利益が生じていないか確認。) <input type="checkbox"/> その他 ()
高齢者本人の意見・希望	高齢者2名とも、当GHでの入居を希望している。 高齢者H、Iは、当GHでの入居を希望しているが、当該職員から介護を受けることは嫌がっている。また、高齢者K.Oも当該GHでの入居を希望しているが、当該職員から大きな声を出されると怯えるとの証言があることから、当該職員との接触を断ち、本人が安心、安全な生活を送ることができなくなる可能性がある。 GHは、高齢者が安心、安全な生活を送る生活を送ることができよう、当該職員との接触機会を断つとともに、高齢者の状態に応じたアセスメントの実施、サービス計画の作成、職員間でのケア方針の共有を図る必要がある。また、半年前に指導を受けた運営基準違反(事故発生時の対応体制の未整備)が改善されていないことから、早急に体制を整備する必要がある。 本社は、虐待発生の背景要因ともなっている人員不足の状態を早急に改善するとともに、高齢者虐待防止、高齢者に対するケアに関する認識を向上させるための取組を講じる必要がある。	関係者・関係機関への対応	<input type="checkbox"/> 都道府県への報告 <input type="checkbox"/> 関係部署・関係機関への連絡 () <input checked="" type="checkbox"/> 通報者への対応 (通報したことによる不利益が生じていないか確認。) <input type="checkbox"/> その他 ()

養介護施設従事者等による
高齢者虐待対応ケース会議記録・計画書(2)～判断会議用

決裁欄(例)		
課長	係長	担当者

対象	優先順位	課題	目標	対応方法(具体的な役割分担)	
				何を・どのように	関係機関・担当者等 実施日時・期間/評価日
高齢者虐待者	1	特定の介護職員から虐待を受け、怖がっている。安心したGHでの生活が送れていない。	虐待者からの介護を受けられない、安心した生活環境を整える。	虐待者を介護職から外し、当該高齢者と顔を合わせないようにする。	介護保険係長 8月15日(月)
	1	高齢者虐待に関する認識が低く、同じユニットで業務を継続している。	高齢者虐待に関する認識を高めるとともに、早急に被虐待高齢者名と直接接しない環境に移る。	介護職から離れ、介護職としての再教育を受ける。	介護保険係長 8月15日(月)～10月3日(月)
	1	本社として高齢者虐待の防止、高齢者に対するケアに関する認識が低いことに加え、各種基準違反の状態を改善する意識が低い。	本社として虐待発生の背景要因となっている人員基準違反を改善するための取組を図る。また、高齢者虐待防止、高齢者に対するケアに関する認識を向上させる取組を行う。	<ul style="list-style-type: none"> 本社として早急に適切な人員配置を行い、人員基準違反の状態を改善する。 本社として高齢者虐待防止、高齢者に対するケアに関する認識を向上させるための取組を講じる。 <ul style="list-style-type: none"> ①本社事業部による、高齢者虐待の再発防止のための管理監督体制の構築 ②第三者を含めた高齢者虐待防止委員会の設置 ③今回の高齢者虐待原因の究明と再発防止のための体制の検討(当該事業所従事者、第三者を含めた委員会で検討) ④高齢者虐待防止計画の策定(当該事業所従事者、第三者を含めた委員会での検討) ⑤上記一連の取り組みについて、継続的な町への報告、必要に応じて町から指導や助言を受ける仕組みの構築 ⑥高齢者虐待防止、高齢者に対するケアに関する認識を向上させるための、当該事業所従事者及び本部従事者への研修の実施。 	介護保険係長 8月15日(月)～10月3日(月)
施設・事業所	1	GHとして半年前に指導を受けた運営基準違反(事故発生時の対応体制の未整備)が改善されていない。	GHとして早急に運営基準違反(事故発生時の対応体制の未整備)の状態を改善する。	GHとして事故原因の究明及び町に提出する事故報告書の提出基準を明確化する。	介護保険係長 8月15日(月)～10月3日(月)
	2	GHとして画一的なサービス計画が作成されており、高齢者の状態に応じたケアが提供されていない。また、職員間でサービス計画やケア方針が共有されていない。	GHとして高齢者の状態に応じたサービス計画の作成、そのためのアセスメントの実施、サービス計画の作成、職員間でのケア方針の共有を図る必要がある。	<ul style="list-style-type: none"> 利用者の心身の状況等に応じたサービス計画の作成及び他の職員との情報、認識の共有、協議の機会を設定する。 利用者の心身の状況等に応じて作成したサービス計画の、利用者又は家族に対する、説明及び同意を得ることを徹底する。 	介護保険係長 8月15日(月)～10月3日(月)
	3	GHとして介護記録が作成されていない。	GHとして介護記録を作成する。	介護記録を作成するとともに、その認識を高めるための研修を実施する。	介護保険係長 8月15日(月)～10月3日(月)
通報者			通報者が不利益の状態にある場合、不利益を被らない対応をとる必要がある。	通報者が不利益の状態にある場合、改善するための対応をGH、本社に促す。	介護保険係職員2 8月15日(月)
その他					
対応が困難な課題/今後検討しなければならない事項など(「アセスメント要約票」の全体のまとめから記載)				計画評価予定日	平成23年10月3日(月)の週 ※本社からの改善報告書提出予定日9月30日(金)。

※記入欄が足りない場合は、様式を追加して記入

法人名 株式会社 ▲▲▲
代表者 取締役社長 ▲▲▲ 殿

W 町長

指定地域密着型サービスの事業の人員、設備及び運営に関する基準の遵守、
介護保険法第 78 条の 4 第 8 項に規定する基準の遵守について
（勧告及び指導）

介護保険法（平成 9 年法律第 123 号。以下「法」という。）第 78 条の 7 第 1 項の規定に基づき、8 月 11 日、8 月 12 日に実施した監査の結果、指定地域密着型サービスの事業の人員、設備及び運営に関する基準（平成 18 年厚生労働省令第 34 号。以下「省令」という。）を遵守していないこと及び法第 78 条の 4 第 8 項に規定する基準を遵守した適正な運営をしていないことが認められましたので、法第 78 条の 9 第 1 項の規定に基づき、下記のとおり勧告及び指導を行います。

なお、この勧告に係る期限までに、勧告に従わなかったときは、法第 78 条の 9 第 2 項の規定に基づき、その旨を公表すること、また、正当な理由がなくその勧告に係る措置をとらなかったときは、同条第 3 項の規定に基づき、期限を定めてこの勧告に係る措置をとるべきことを命ずることがあります。その命令をした場合は、その旨を公示することとなります。

記

- 1 事業所名 認知症対応型共同生活介護事業所 ***
- 2 勧告及び指導理由、改善事項、改善期限
別紙「改善事項」の通り。
- 3 提出
 - (1) 様式 1 の改善報告書にこの勧告に係る改善状況を記載し、その状況を客観的に確認できる資料を添付して提出してください。なお、改善できない理由がある場合には、その理由を具体的に記載してください。
 - (2) 改善報告書の提出期限は、別紙「改善事項」参照のこと。
 - (3) 改善報告書の提出にあたっては、それらの実効性を証明するために必要な書類も添付してください。
 - (3) 改善状況を確認するため、必要な場合には、事業所を訪問すること等があります。
- 4 留意事項
 - (1) 高齢者虐待の発生及び人員基準、運営基準違反に関する原因を十分に究明し、再発防止に向けた実効性のある措置をとること。
 - (2) 上記（1）に取り組むにあたっては、法人の責任により行うこと。
 - (3) 上記（1）に取り組むにあたっては、法人及び事業所の従事者に対して十分な説明を行い、共通認識をもつとともに、再発防止のために継続的に取り組むものであること。
 - (4) 上記（1）に取り組むにあたっては、入所者及びその家族に対して十分な説明を行い、了承を得たうえで行うこと。
 - (5) 介護保険法をはじめその他の法令等も順守した改善に係る措置をとること。

改善事項

1. 改善勧告事項（改善報告書の提出期限 平成 23 年 9 月 30 日）

勧告理由	勧告事項	勧告の根拠
<p>1. 事故発生時の対応</p> <p>指定認知症対応型共同生活介護事業者は、利用者に対する事故の状況及び事故に際して採った処置についての記録を整備することとされており、記録は整備されているものの、</p> <p>(1) 事故原因の究明がなされていない。</p> <p>(2) 町に提出する事故報告書の提出基準が不明確。</p>	<p>1. 事故発生時の対応</p> <p>(1) 事故原因の究明及び町に提出する事故報告書の提出基準の明確化</p>	<p>指定地域密着型サービスの事業の人員、設備及び運営に関する基準（平成 18 年 3 月 14 日厚生労働省令第 34 号）（以下、「運営基準」という。）第 108 条により準用する第 3 条の 38</p>
<p>2. 人員基準の整備</p> <p>指定認知症対応型共同生活介護事業者は、当該事業を行う事業所ごとに置くべき指定認知症対応型共同生活介護の提供に当たる従業者の員数を、以下のように定めているが、</p> <p>(1) 利用者の数が 3 又はその端数を増すごとに 1 以上とする利用者に対し、適切な指定認知症対応型共同生活介護を提供できるような適切な人員体制を確保していない。</p> <p>(2) 共同生活住居ごとにサービス計画作成担当者を配置していない。</p> <p>(3) 共同生活住居ごとに管理者を配置していない。</p>	<p>2. 人員基準の整備</p> <p>(1) ～ (3) 適切な人員体制の整備</p>	<p>運営基準第 90 条、91 条</p>
<p>3. 勤務体制の確保等</p> <p>指定認知症対応型共同生活介護事業者は、利用者に対し、適切な指定認知症対応型共同生活介護を提供できるよう、従業者の勤務の体制を定めておくこととされているが、</p> <p>(1) 適切な人員体制を確保していない。</p> <p>(2) 研修の機会を確保していない。</p>	<p>3. 勤務体制の確保等</p> <p>(1) 適切な人員体制の整備による、適切な勤務体制の確保</p> <p>(2) 高齢者虐待防止、高齢者に対するケアに関する認識を向上させるための、従事者への研修の実施</p>	<p>運営基準第 103 条</p>
<p>4. 認知症対応型共同生活介護計画の作成</p> <p>認知症対応型共同生活介護計画の作成にあたっては、</p> <p>(1) 利用者の心身の状況、希望及びその置かれている環境を踏まえて、他の介護従業者と協議の上、援助の目標、当該目標を達成するための具体的なサービスの内容等を記載した認知症対応型共同生活介護計画を作成することとされているが、</p> <p>①個々の利用者の状態に応じた介護計画が作成されていない。</p>	<p>4. 認知症対応型共同生活介護計画の作成</p> <p>(1) 利用者の心身の状況等に応じた介護計画の作成及び他の介護従事者との情報、認識の共有、協議の機会の設定</p> <p>(2) 利用者の心身の状況等に応じて作成した介護計画の、利用者又は家族に対する、説明及び同意を得ることの徹底</p>	<p>運営基準第 98 条</p>

<p>②他の介護従事者との情報、認識の共有がなされておらず、介護計画作成のための協議の機会や場も設けられていない。</p> <p>(2) 認知症対応型共同生活介護計画の作成に当たっては、その内容について利用者又はその家族に対して説明し、利用者の同意を得ることとされているが、利用者又は家族に対し、説明及び同意を得ることが実施されていない。</p>		
<p>5. サービスの提供の記録</p> <p>指定認知症対応型共同生活介護事業者は、指定認知症対応型共同生活介護を提供した際には、提供した具体的なサービスの内容等を記録することとされているが、虐待を行った養介護施設従事者（以下「従事者」という。）が行った介護記録の内容は不十分。</p>	<p>5. サービスの提供の記録</p> <p>適切な介護記録を作成する認識を高めるための、従事者への研修の実施</p>	<p>運営基準第 95 条</p>

2. 改善指導事項

指導理由	指導事項	指導の根拠
<p>1. 高齢者虐待の防止</p> <p>指定認知症対応型共同生活介護事業者は、介護保険法に規定する基準を遵守した適正な運営を行うこととされているが、</p> <p>(1) 特定の従事者により、日常的継続的に高齢者虐待が行われている。</p> <p>①身体的虐待</p> <p>ア. 夕食の買い物の際、早く歩くように、高齢者1の背中を後ろから押して転倒、額右側を出血させた。</p> <p>イ. 高齢者1の身体状況を理解せず、日常的に着替えを急がせ、痛い思いをさせている。</p> <p>ウ. 高齢者2の食事介助の際、従事者のペースで食事をさせる。</p> <p>②心理的虐待</p> <p>ア. 高齢者2が食事をこぼすと大きな声を出して、怯えさせる。</p> <p>(2) 従事者及び本社での、高齢者虐待防止に関する認識が不十分。</p>	<p>1. 高齢者虐待の防止</p> <p>(1) 高齢者虐待を行った従事者の、介護職からの異動及び介護職としての再教育の徹底</p> <p>(2) 高齢者虐待防止、高齢者に対するケアに関する認識を向上させるための、当該事業所従事者及び本部従事者への研修の実施</p> <p>(3) 高齢者虐待の再発防止体制の構築</p> <p>①本社事業部による、高齢者虐待の再発防止のための管理監督体制の構築</p> <p>②第三者を含めた高齢者虐待防止委員会の設置</p> <p>③今回の高齢者虐待原因の究明と再発防止のための体制の検討(当該事業所従事者、第三者を含めた委員会での検討)</p> <p>④高齢者虐待防止計画の策定(当該事業所従事者、第三者を含めた委員会での検討)</p> <p>⑤上記一連の取り組みについて、継続的な町への報告、必要に応じて町から指導や助言を受ける仕組みの構築</p> <p>⑥高齢者虐待防止、高齢者に対するケアに関する認識を向上させるための、従事者への研修の実施(再掲)</p> <p>(4) (1) を実行するために必要な、本社事業部からの人員補充</p>	<p>介護保険法第 78 条の 4 第 8 項</p>

6. 評価会議 1 回目（改善報告書内容の検討）

参加者：高齢福祉課長、介護保険係長

10月5日（水）、本社事業部から町に改善報告書が提出された。今回提出された報告書では、9月26日に指摘した事項についても改善が見られたため、受け取った介護保険係長はその旨を高齢福祉課長に伝え、翌日10月6日（木）午前10時より評価会議を開催することとした。

評価会議では、本社への改善勧告及び指導文書を手渡した後の経過報告とともに、本社事業部から提出された改善報告書の内容について確認がなされた。

(1) 本社への改善勧告及び指導文書を手渡した後の経過報告

①虐待者の人事異動と被虐待高齢者への面接

- ・8月31日（水）、10月5日（水）にGHに出向き、当該職員が当該事業所から異動したことを確認した。10月5日（水）に提出された改善報告書の添付資料（当該GHの人員体制図）からも確認。
- ・被虐待高齢者への面接も実施した。高齢者H.Iはうまく言葉を発することが難しいため、簡単な話しかできなかったが、「怖い職員はいますか」の問いに「みんなやさしい」と答えた。高齢者K.Oも同様の問いに「いない。怖くない。」と答えた。
- ・調査結果及び虐待認定の事実、本社に対する改善勧告及び指導の実施について、被虐待高齢者の家族に連絡。両家族とも、在宅での介護は困難であるとの発言を得た。

②GH長、本社事業部長との面接

8月31日（水）、10月5日（水）にGHに出向き、GH長及び本社事業部長と面接を行い、以下のことを確認した。

- ・本社事業部として、被虐待高齢者2名への虐待が再発しないよう、虐待を行った職員の人事異動を行うとともに、当該GHへの人員補充を行っている。
- ・本社として改善報告書を作成、提出し、運営基準違反状態の解消をはじめ、記載されている項目に取り組んでいる。
- ・だが、改善報告書に記載した取り組みを継続するとともに、まだ取り組んでいない項目（作成したサービス計画について利用者及び家族からの同意を得る、研修の実施、高齢者虐待防止計画の策定）についても確実に取り組み、高齢者が安心して生活できる環境を整えられるよう、職員間で認識を意識を高め、認識を共有する必要がある。

(2) 改善報告書の内容

勧告及び指導内容として指摘した項目については、改善報告書に反映されており、確認書類も添付されていた。一部の項目に関しては途中段階とのことだったが、資料を提出できない理由も明記されていた。

(3) 取組及び改善報告書の評価

現段階で、可能なことから改善取組が始められている。また、第三者委員会の設置・運営、研修計画なども具体性がある。一部、継続的に今後の取り組みを中止する必要はあるが、この内容で受理することを決定した。

養介護施設従事者等による高齢者虐待対応評価会議記録票		被虐待高齢者の生活状況とGHでの取組状況について評価する		今後の対応		新たな対応計画の必要性 ※計画書(1)(2)へ反映	
課題番号	目標 ※計画書(2)の「目標」欄を記載	実施状況(誰がどのように取り組んだか) 計画通りの役割分担・対応方法を実施した場合には、□にチェック	確認した事実と日付	判定	要件	評価結果のまとめ(年 月 日現在の状況)	評価結果のまとめ(年 月 日現在の状況)
<p>高齢者本人氏名 H.I., K.O 殿 計画作成者所属 高齢福祉課 介護保険係 計画作成者氏名 高齢福祉課 介護保険係長</p>							
<p>会議目的 被虐待高齢者の生活状況とGHでの取組状況について評価する</p>		<p>出席者 氏名 氏名 氏名 所属 高齢福祉課 所属 高齢福祉課 所属 高齢福祉課 課長 氏名 介護保険係長 氏名</p>		<p>決裁欄(例) 係長 担当者 課長</p>		<p>記入年月日:平成23年10月6日(木) 会議日時:平成23年10月6日(木) 10時 00分～11時 00分 計画評価: 1回目 計入年月日:平成23年10月6日(木)</p>	
高1	<p>虐待者からの介護を受けない、安心した生活環境を整える。</p>	<p>8月20日付けで、本社内での職員の人事異動が実施され、虐待者は別の事業所への異動、事務職としての勤務となった。</p>	<p>8月15日(月)介護保険係長がGH長に電話で要請。 8月30日(火)、GH長及び本社事業部長に実行を求め、確認。 8月31日(水)、10月5日(水)にGH長に実行を求め、虐待者が当事業所から異動したことを確認した。被虐待高齢者への面談も実施し、安心して生活を送れている発言を確認した。</p>	<p>■目標達成 <input type="checkbox"/> 目標の継続 <input type="checkbox"/> 目標の変更 <input type="checkbox"/> その他 ()</p>	<p>■目標達成 <input type="checkbox"/> 目標の継続 <input type="checkbox"/> 目標の変更 <input type="checkbox"/> その他 ()</p>	<p>目標及び対応方法の評価 目標及び対応方法に変更の場合、()内に記載</p>	<p>目標の継続 <input type="checkbox"/> 目標の変更 <input type="checkbox"/> その他 ()</p>
高1	<p>高齢者虐待に関する認識を高めるとともに、早急に被虐待高齢者2名と直接接しない環境に移る。</p>	<p>8月20日付けで、本社内での職員の人事異動が実施され、虐待者は別の事業所への異動、事務職としての勤務となった。</p>	<p>8月15日(月)介護保険係長がGH長に電話で要請。 8月30日(火)、GH長及び本社事業部長に実行を求め、確認。 10月5日(水)に提出された改善報告書の添付資料(当GHの人員体制図)からも確認。</p>	<p>■目標達成 <input type="checkbox"/> 目標の継続 <input type="checkbox"/> 目標の変更 <input type="checkbox"/> その他 ()</p>	<p>■目標達成 <input type="checkbox"/> 目標の継続 <input type="checkbox"/> 目標の変更 <input type="checkbox"/> その他 ()</p>	<p>目標の継続 <input type="checkbox"/> 目標の変更 <input type="checkbox"/> その他 ()</p>	<p>目標の継続 <input type="checkbox"/> 目標の変更 <input type="checkbox"/> その他 ()</p>
高1	<p>本社として虐待発生の背景要因となっている人員基準違反を改善するための取組を図る。また、高齢者虐待防止、高齢者に対するケアに関する認識を向上させさせる取組を行う。</p>	<p>■本社事業部の責任で、人員補充を行うとともに、高齢者虐待再発防止体制を構築した。</p>	<p>10月5日(水)に提出された改善報告書から確認。 ①本社事業部を筆頭にした形で、高齢者虐待の再発防止体制を整備。 ②第三者を含めた高齢者虐待防止委員会の設置。 ③全従事者、高齢者虐待委員会、今回の虐待原因の究明と再発防止体制の検討を実施。 ④全従事者、高齢者虐待委員会と協議を行い、高齢者虐待防止計画を策定予定。 ⑤上記一連の取り組みについて、継続的に月に報告する仕組み、及び必要に応じて町からの指導や助言を受ける仕組みの構築。 ⑥本社事業部の責任で、全事業所の従事者に対し、高齢者虐待防止及び高齢者に対するケアに関する研修を実施予定。</p>	<p>■目標達成 <input type="checkbox"/> 目標の継続 <input type="checkbox"/> 目標の変更 <input type="checkbox"/> その他 ()</p>	<p>■目標達成 <input type="checkbox"/> 目標の継続 <input type="checkbox"/> 目標の変更 <input type="checkbox"/> その他 ()</p>	<p>目標の継続 <input type="checkbox"/> 目標の変更 <input type="checkbox"/> その他 ()</p>	<p>目標の継続 <input type="checkbox"/> 目標の変更 <input type="checkbox"/> その他 ()</p>
高2	<p>GHとして早急に運営基準違反(事故発生時の対応体制)の状態を改善する。</p>	<p>■本社事業部を筆頭にした形で、事故報告体制の再整備を図り、事故原因の究明と町に提出する事故報告書の提出基運を明確にした。</p>	<p>10月5日(水)に提出された改善報告書の添付資料(事故報告体制図、事故報告対応マニュアル)から確認。</p>	<p>■目標達成 <input type="checkbox"/> 目標の継続 <input type="checkbox"/> 目標の変更 <input type="checkbox"/> その他 ()</p>	<p>■目標達成 <input type="checkbox"/> 目標の継続 <input type="checkbox"/> 目標の変更 <input type="checkbox"/> その他 ()</p>	<p>目標の継続 <input type="checkbox"/> 目標の変更 <input type="checkbox"/> その他 ()</p>	<p>目標の継続 <input type="checkbox"/> 目標の変更 <input type="checkbox"/> その他 ()</p>
高3	<p>GHとして高齢者の状態に応じたサービス計画の作成、そのためのアセスメントの実施、サービス計画の作成、職員間でのケア方針の共有を図る必要がある。</p>	<p>■他の介護従事者と協議の機会をもち、利用者の心身の状況等に応じたサービスを作成。</p>	<p>10月5日(水)に提出された改善報告書の添付資料(少一サービス担当者会議記録)から確認。</p>	<p>■目標達成 <input type="checkbox"/> 目標の継続 <input type="checkbox"/> 目標の変更 <input type="checkbox"/> その他 ()</p>	<p>■目標達成 <input type="checkbox"/> 目標の継続 <input type="checkbox"/> 目標の変更 <input type="checkbox"/> その他 ()</p>	<p>目標の継続 <input type="checkbox"/> 目標の変更 <input type="checkbox"/> その他 ()</p>	<p>目標の継続 <input type="checkbox"/> 目標の変更 <input type="checkbox"/> その他 ()</p>
高4	<p>GHとして介護記録を作成する。</p>	<p>■本社事業部の責任で、全事業所の従事者に対し、高齢者虐待防止及び高齢者に対するケアに関する研修を実施予定。</p>	<p>10月5日(水)に提出された改善報告書の添付資料(全事業所従事者に対する、今後の研修計画)から確認。</p>	<p>■目標達成 <input type="checkbox"/> 目標の継続 <input type="checkbox"/> 目標の変更 <input type="checkbox"/> その他 ()</p>	<p>■目標達成 <input type="checkbox"/> 目標の継続 <input type="checkbox"/> 目標の変更 <input type="checkbox"/> その他 ()</p>	<p>目標の継続 <input type="checkbox"/> 目標の変更 <input type="checkbox"/> その他 ()</p>	<p>目標の継続 <input type="checkbox"/> 目標の変更 <input type="checkbox"/> その他 ()</p>
虐待発生状況	<p>1. 事実確認調査で確認された虐待が解消されている 2. 評価時点での他の虐待が生じていない 3. 個々の改善目標が計画どおり達成された 4. 虐待予防のための取組みが継続して行われている 5. 虐待が生じた場合の対応策が講じられている</p>	<p>判定 <input checked="" type="checkbox"/> 確認済 <input type="checkbox"/> 確認済 <input type="checkbox"/> 確認済 <input type="checkbox"/> 確認済 <input checked="" type="checkbox"/> 確認済</p>	<p>高齢者本人、家族、後見人等の状況(意見、希望) 高齢者Hは「はうまう言葉が発することが難しいため、簡単な話しかけできなかったが、「怖い職員はいまいますか?」の問いに「みんなやさしい」と答えた。 高齢者K、Oも同様の問いに「いいい、怖くない。」と答えた。</p>	<p>実施・事業所の状況(意見、希望) ・本社事業部として、被虐待高齢者2名への虐待が再発しないよう、虐待を行った職員の人事異動を行うとともに、当GHへの人員補充を行っている。 ・本社として改善報告書を作成、提出し、運営基準違反状態の解消をはじめ、記載されている項目に取り組んでいる。</p>	<p>新たな改善指導の実施 <input type="checkbox"/> 新たな改善計画の提出を要請 <input type="checkbox"/> 法に基づく勧告・改善命令処分 <input type="checkbox"/> その他 ()</p>	<p>新たな対応計画の必要性 ※計画書(1)(2)へ反映</p>	<p>1. 虐待対応の終結 2. 現在の虐待対応計画内容に基づき対応を継続(次回評価日24年3月19日(月)の週) 3. アセスメント、虐待対応計画の見直し 4. その他 ()</p>
<p>社団法人日本社会福祉士会作成(出典:東京都健康長寿医療センター「研究所(東京都老人総合研究所)作成(帳票類等)」)</p>							

改善報告書（法人→町）

平成 23 年 10 月 5 日

W 町長 殿

所在地 W 町▼▼▼1111 番地
法人名 株式会社 ▲▲▲
代表者 代表取締役社長 ▲▲▲

改善報告書の提出について

平成 23 年 8 月 30 日付け 認知症対応型共同生活介護 ***における監査の結果、勧告、指導のあった事項について、別紙のとおり改善を行いましたので、ご報告します。

今後は、本社による管理監督体制を強化し、高齢者虐待の再発防止及び各種基準に沿った運営に努めます。

改善事項に係る改善内容

1. 改善勧告事項に係る改善内容

勧告事項	改善内容	添付資料
1. 事故発生時の対応 (1) 事故原因の究明及び町に提出する事故報告書の提出基準の明確化	1. 事故発生時の対応 (1) 本社事業部を筆頭にした形で、事故報告体制の再整備を図り、事故原因の究明と町に提出する事故報告書の提出基準を明確にしました。	資料 ・ 1-1-(1) 事故報告体制図 ・ 1-1-(2) 事故報告対応マニュアル
2. 人員基準の整備 (1) ~ (2) 適切な人員体制の整備	2. 人員基準の整備 (1) 本社事業部からの人員補充を行い、適切な人員体制を整備しました。	・ 1-2-(1) 当該事業所の人員体制図
3. 勤務体制の確保等 (1) 適切な人員体制の整備による、適切な勤務体制の確保 (2) 高齢者虐待防止、高齢者に対するケアに関する認識を向上させるための、従事者への研修の実施	3. 勤務体制の確保等 (1) 上記1-2-(1) 参照。 (2) 本社事業部の責任で、全事業所の従事者に対し、高齢者虐待防止及び高齢者に対するケアに関する研修を実施予定。	資料 ・ 1-2-(1) ・ 1-3-(2) 全事業所従事者に対する、今後の研修計画
4. 認知症対応型共同生活介護計画の作成 (1) 利用者の心身の状況等に応じた介護計画の作成及び他の介護従事者との情報、認識の共有、協議の機会の設定 (2) 利用者の心身の状況等に応じて作成した介護計画の、利用者又は家族に対する、説明及び同意を得ることの徹底	4. 認知症対応型共同生活介護計画の作成 (1) 利用者の心身の状況等に応じた介護計画を作成しました。作成にあたっては、他の介護従事者と協議の機会をもち、作成しました。 (2) 利用者の心身の状況等に応じた介護計画を作成後、利用者及び家族に対する説明、同意は途中段階です。	資料 ・ 1-4-(1) サービス担当者会議記録
5. サービスの提供の記録 適切な介護記録を作成する認識を高めるための、従事者への研修の実施	5. サービスの提供の記録 (1) 上記1-3-(2) 参照。	資料 ・ 1-3-(2)

2. 改善指導事項に係る改善内容

指導事項	改善内容	添付資料
1. 高齢者虐待の防止 (1) 高齢者虐待を行った従事者の、介護職からの異動及び介護職としての再教育の徹底 (2) 高齢者虐待防止、高齢者に対するケアに関する認識を向上させるための、当該事業所従事者及び本部従事者への研修の実施 (3) 高齢者虐待の再発防止体制の構築 ①本社事業部による、高齢者虐待の再発防止のための管理監督体制の構築 ②第三者を含めた高齢者虐待防止委員会の設置 ③今回の高齢者虐待原因の究明と再発防	1. 高齢者虐待の防止 (1) 高齢者虐待を行った従事者を、別の事業所に異動し、事務職としての勤務を命じるとともに、研修を行いました。(上記1-2-(1)、1-3-(2) 参照。) (2) 高齢者虐待の再発防止体制の構築 ①本社事業部を筆頭にした形で、高齢者虐待の再発防止体制を整備しました。 ②第三者を含めた高齢者虐待防止委員会を設置しました。 ③全従事者、高齢者虐待委員会で、今回の虐待原因の究明と再発防止体制の検討を行いました。 ④全従事者、高齢者虐待委員会で協議を行	資料 ・ 2-1-(2) ①②⑤ 高齢者虐待防止体制図(町への報告、相談体制を含む) ・ 2-1-(2) ② 高齢者虐待防止委員会委員名簿 ・ 2-1-(2) ③ 従事者会議及び高齢者虐待防止委員会会議記録

<p>止のための体制の検討（当該事業所従事者、第三者を含めた委員会での検討）</p> <p>④高齢者虐待防止計画の策定（当該事業所従事者、第三者を含めた委員会での検討）</p> <p>⑤上記一連の取り組みについて、継続的な町への報告、必要に応じて町から指導や助言を受ける仕組みの構築</p> <p>⑥高齢者虐待防止、高齢者に対するケアに関する認識を向上させるための、従事者への研修の実施（再掲）</p> <p>（４）（１）を実行するために必要な、本社事業部からの人員補充</p>	<p>い、高齢者虐待防止計画を策定します。</p> <p>⑤上記一連の取り組みについて、継続的に町に報告する仕組み、及び必要に応じて町からの指導や助言を受ける仕組みを構築しました。</p> <p>⑥上記１－３－（２）参照。</p> <p>（４）上記１－２－（１）参照。</p>	
---	--	--

7. 虐待対応ケース会議（対応計画2回目）（半年後のモニタリング計画）

参加者：高齢福祉課長、介護保険係長

10月6日（木）、評価会議に引き続き、午前11時から虐待対応ケース会議にて今後の対応（モニタリング計画）について検討を行った。

(1) 方針の検討

○本社の責任によりGHでの取り組みが進められていることにより、被虐待高齢者2名ともに落ち着いた生活を送ることができるようになっていたことを確認したが、引き続き、その状態が継続されているかを確認する必要がある。

○本社の責任によりGHでの取り組みが進められていることにより、人員基準違反の状態が解消されるとともに、今回の件を機にGH及び本社として高齢者虐待再発防止に取り組み、高齢者に対する質の高いケアを提供する意識が醸成されつつある。今後も、同取り組みを継続するとともに、まだ取り組んでいない項目（研修の実施、作成したサービス計画について利用者及び家族からの同意を得る、高齢者虐待防止計画の策定）についても確実に取り組み、本社及びGHとして、高齢者虐待の再発防止、高齢者に対するケアの意識を高めることが求められる。

(2) モニタリング計画

○利用者の状態変化に応じて適切なサービス計画を作成、見直しを行うとともに、適宜サービス担当者会議を行って、職員間で共有させる。サービス担当者会議の記録を、継続的に半年間、町に提出させる。

○研修計画と研修の実施記録、高齢者虐待防止計画、2か月毎に行われる高齢者虐待防止委員会の開催記録を継続的に半年間提出させる。

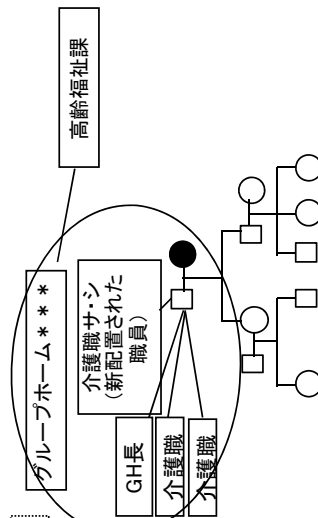
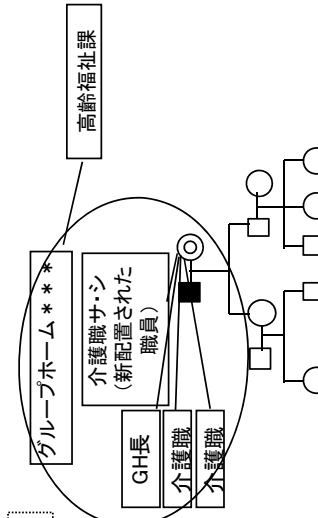
○半年後に介護保険係長が当該GHを任意で訪問し、その際に高齢者の様子や職員の高齢者虐待防止、高齢者に対するケアへの取組状況、勤務体制を確認する。

○モニタリング結果については、都道府県にも報告することを確認。

(2) 次回評価日

半年後（平成24年3月19日（月）の週）に予定しているGH訪問後、速やかに実施する。

養介護施設従事者等による 高齢者虐待対応ケース会議記録・計画書(1)

第1表		決裁欄(例)	
		課長	係長 担当者
高齢者本人氏名 H.I.、K.O 殿 計画作成者所属 高齢福祉課 介護保険係 計画作成者氏名 高齢福祉課 介護保険係長		計画作成段階 見直し 措置解除 虐待終結 計画の作成回数: 2_回目 (初回計画作成日平成23年 8月 15日(月)) 計画作成日 平成23年10月 6日(木) 会議日時:平成23年 10月 6日(木) 11時00分～ 11時 30分	
会議目的 本社から提出された改善報告書にもとづき、モニタリング計画を作成する。		出席者 所属: 高齢福祉課 氏名 課長 所属: 氏名 所属: 高齢福祉課 氏名 介護保険係長 所属: 氏名 所属: 氏名 所属: 氏名	
高齢者本人の意見・希望 高齢者H.I.はうまく言葉が発することが難しいため、簡単な話しかできなかつたが、「怖い職員はいませんか」の問いに「みんなやさしい」と答えた。 高齢者K.O.も同様の問いに「いない。怖くない。」と答えた。			
家族・後見人の意見・希望 両家族とも、在宅での介護は困難とのこと。			
施設・事業所の意見・希望 改善報告書に記載した取り組みを継続するとともに、また取り組みで進んでいない項目(作成したサービス計画)について利用者及び家族からの同意を得る、研修の実施、高齢者虐待防止計画の策定)についても確実に取り組み、高齢者や家族が安心して生活できる環境を整えられるよう、職員間で認識を高め、認識を共有する必要がある。			
総合的な対応方針 ※「アセスメント要約票」全体のまとめより	高齢者H.I.はうまく言葉が発することが難しいため、簡単な話しかできなかつたが、「怖い職員はいませんか」の問いに「みんなやさしい」と答えた。 高齢者K.O.も同様の問いに「いない。怖くない。」と答えた。	関係者・関係機関マップ ※「アセスメント要約票」のⅢ、Ⅳを集約する H.I.さん 	KOさん 

第2表

養介護施設従事者等による
高齢者虐待対応ケース会議記録・計画書(2)

		決 裁 欄(例)				
		課 長	担 当 者			
対象	優先順位	課題	目標	対応方法(具体的な役割分担)	関係機関・担当者等	実施日時・期間/評価日
高齢者	1	作成したサービス計画について全利用者及び家族からの同意を得ていない。	作成、見直しを行ったサービス計画について全利用者及び家族からの同意を得る。	作成、見直しを行ったサービス計画について、全利用者及び家族への説明の機会を設け同意を得る。	介護保険係長	10月6日(火)～3月19日(月)
	2	利用者が不安がない介護を受け、GHでの生活を送れるよう、引き続き確認する。	利用者が不安がない介護を受け、GHでの生活を送る。	<ul style="list-style-type: none"> 利用者の状態変化に応じて適切なサービス計画を作成、見直しを行うとともに、適宜サービス担当者会議を行って、職員間で共有する。 サービス担当者会議の記録を、継続的に半年間、町に提出する。 	介護保険係長	10月6日(火)～3月19日(月)
虐待者 施設・事業所						
	1	利用者が不安がない介護を受け、GHでの生活を送れるよう、引き続き確認する。	利用者が不安がない介護を受け、GHでの生活を送ることができるよう、職員間で情報、認識を共有する。	<ul style="list-style-type: none"> 利用者の状態変化に応じて適切なサービス計画を作成、見直しを行うとともに、適宜サービス担当者会議を行って、職員間で共有する。 サービス担当者会議の記録を、継続的に半年間、町に提出する。 	介護保険係長	10月6日(火)～3月19日(月)
	2	高齢者虐待防止及び高齢者に対するケアに関する研修が実施されていない。	本社として早急に、全事業所従事者に対する研修を行い、高齢者虐待防止及び高齢者に対するケアの意識を高める。	本社として早急に全事業所従事者に対する研修計画を作成し、実施する。同時に、研修記録を、継続的に半年間、町に提出する。	介護保険係長	10月6日(火)～3月19日(月)
	3	高齢者虐待防止計画を作成していない。	全従事者、高齢者虐待防止委員会、高齢者虐待の防止に向けた意識を高める。	全従事者、高齢者虐待防止委員会で高齢者虐待防止計画を策定し、取組を行うとともに、計画を町に提出する。	介護保険係長	10月6日(火)～3月19日(月)
通報者 その他	4	高齢者虐待の再発防止及び高齢者に対するケアの意識を高める必要がある。	高齢者虐待防止委員会を2か月に1回開催し、高齢者虐待の再発防止及び高齢者に対するケアの意識を高める。	高齢者虐待防止委員会を2か月に1回開催し、会議記録を提出する。	介護保険係長	10月6日(火)～3月19日(月)
対応が困難な課題/今後検討しなければならない事項など(虐待終結に向けた課題等を記載)						計画評価予定日 平成24年3月19日(月)の週 ※同週にモニタリングを実施予定。
※記入欄が足りない場合は、様式を追加して記入						

社団法人日本社会福祉士会作成(出典:東京都健康長寿医療センター研究所(東京都老人総合研究所)作成帳票類等)

8. 評価会議2回目（モニタリング結果の確認、虐待対応終結の判断）

半年後の平成24年3月19日（月）、介護保険係長がGHを訪問し、高齢者の状況や職員の意識、勤務状況などを確認した。3月20日（火）午前10時から、高齢福祉課長と介護保険係長でモニタリング結果の確認と虐待対応終結の判断を行うための評価会議を開催。

(1) 評価

① 高齢者の生命、生活の安全状況

- ・全高齢者について、個々の高齢者の心身状態に応じたアセスメントが行われ、サービス計画の作成、介護記録も整備されていた。家族からの同意書も確認した。
- ・適宜サービス担当者会議が開催され、全利用者に対するケア方針の共有もなされていた。
- ・被虐待高齢者を含めた全利用者から、職員に怖い人はいない、職員が穏やかになったような気がするという声が聞かれ、安心安全な生活が確保されていることを確認した。

② 職員の業務負担感、介護の知識や技術、高齢者虐待に関する意識

- ・人員体制が整備され、勤務表、勤務記録も適切に記載されていた。
- ・職員からも、職員数が増えたことで、業務負担感が減り、日勤夜勤の連続勤務がなくなった、身体的に楽になったという声が聞かれた。
- ・GH長への聞き取りからも、自身の精神的な負担が軽くなったこと、職員が意思統一して高齢者に対するケアにあたれているという発言があった。また、本社事業部が主催する研修（高齢者虐待防止、高齢者に対するケアに関する内容）を全員が日にちをずらして出席できるようになったという発言があった。

③ 高齢者虐待防止へ取組や認知症ケアの質の向上に向けた取組

- ・本社として3か月に1回、全事業所従事者を対象に、高齢者虐待防止及び高齢者に対するケアに関する研修を実施。実施記録と今後の実施計画を確認した。
- ・11月、高齢者虐待防止計画を策定。当該計画を周知するための研修実施記録と今後の実施計画を確認した。
- ・2か月に1回開催している高齢者虐待防止委員会の会議録と来年度の委員会開催計画を確認した。

④ 高齢者一人ひとりの状態にあわせたサービス計画の立案とチームケア体制確立

- ・サービス担当者会議の他、研修をもとにした内部での勉強会も行うようになり、個々の高齢者へのケア方針を共有する機会が増えたとの発言があった。サービス担当者会議、職員会議記録からも、同様の記載がなされていることを確認した。

⑤事故等が発生した場合の報告体制の周知徹底

- ・介護記録、事故報告、ヒヤリハット事例等の記録や職員からの面接により、マニュアルに従って報告がなされていることを確認した。

⑥本社事業部を筆頭とした高齢者虐待防止及び高齢者へのケア体制の確立

- ・本社事業部長やGH長及び職員への聞き取りと各種記録から、本社事業部を筆頭とした高齢者虐待防止及び高齢者に対するケア体制が確立されていることを確認した。
- ・虐待を行った職員2名は別の事業所で事務職として勤務しながら、高齢者虐待防止及び高齢者へのケアに関する研修を継続して受講していることを確認した。

(2) 虐待対応終結の判断

再発防止に向けた取組が継続的に実施されていること、利用者も落ち着いた安心安全な生活を送るために必要な環境が整っていること、虐待の解消が図れていることをが確認できたため、虐待対応としては終結することを判断した。

以降、定期的な実地指導に移行することとし、今後3年間は毎年必ず1回は実地指導を実施することとした。

(3) 都道府県への報告

モニタリングの結果及び今後の対応について都道府県へ報告を行う。

養介護施設従事者等による高齢者虐待対応評価会議記録票

高齢者本人氏名 H.I., K.O 殿

計画作成者所属 高齢福祉課 介護保険係

計画作成者氏名 高齢福祉課 介護保険係長

決 裁 欄(例)

課 長	担 当 者
係 長	係 長

記入年月日：平成24年3月20日(火)

計画評価： 2 回目
 計画評価日：平成24年3月20日(火) 10時 00 分～ 11時 00分

会議目的		モニタリング結果の確認と虐待対応終了の判断	
課題番号	目標 ※計画書②の「目標」欄に記載	実施状況(誰がどのように取り組んだか)計画通りの役割分担・対応方法を実施した場合には、□にチェック	確認した事実と日付
高1	作成、見直しを行ったサービスクラス計画について全利用者及び家族からの同意を得る。	<p>■ 適宜サービスクラス担当者会議を開催し、サービスクラス計画書の作成、見直しを行っている。また、その都度利用者及び家族から同意を得ている。</p>	<p>10月5日(水)、12月22日(木)、サービスクラス担当者会議記録と、利用者及び家族からの同意書を持参し、GH長が来庁。各種資料を確認した。</p>
高2	利用者が不安がない介護を受け、GHでの生活を送る。	<p>■ 適宜サービスクラス担当者会議を開催し、サービスクラス計画書の作成、見直しを行っている。また、その都度利用者及び家族から同意を得ている。</p>	<p>10月5日(水)、12月22日(木)、サービスクラス担当者会議記録と、利用者及び家族からの同意書を持参し、GH長が来庁。各種資料を確認した。</p>
施1	利用者が不安がない介護を受け、GHでの生活を送ることができるよう、職員間で情報、認識を共有する。	<p>■ 適宜サービスクラス担当者会議を開催し、サービスクラス計画書の作成、見直しを行っている。また、その都度利用者及び家族から同意を得ている。</p>	<p>10月5日(水)、12月22日(木)、サービスクラス担当者会議記録と、利用者及び家族からの同意書を持参し、GH長が来庁。各種資料を確認した。</p>
施2	本社として早急に、全事業所従事者に対する研修を行い、高齢者虐待防止及び高齢者に対するケアの意識を高める。	<p>■ 本社として、3か月に1回、全事業所従事者を対象に、高齢者虐待防止及び高齢者に対するケアに関する研修を実施している。</p>	<p>10月5日(水)、12月22日(木)、研修実施記録と今後の研修実施計画を持参し、GH長が来庁。各種資料を確認した。</p>
施3	全従事者、高齢者虐待防止委員会、高齢者虐待防止委員会を策定し、高齢者虐待の防止に向けた意識を高める。	<p>■ 11月、GHとして、GH全従事者及び高齢者虐待防止委員会、高齢者虐待防止委員会を策定。</p>	<p>10月5日(水)、12月22日(木)、研修実施記録と今後の研修実施計画を持参し、GH長が来庁。12月22日(木)、高齢者虐待防止計画を周知するための研修実施記録を持参し、GH長が来庁。各種資料を確認した。</p>
施4	高齢者虐待防止委員会を2か月に1回開催し、高齢者虐待の再発防止及び高齢者に対するケアの意識を高める。	<p>■ GHとして、2月に1回、高齢者虐待防止委員会を開催。</p>	<p>10月5日(水)、12月22日(木)、高齢者虐待防止委員会の会議記録を持参し、GH長が来庁。資料を確認した。</p>
虐待発生状況のリスク	要件	判定	高齢者本人、家族、後見人等の状況(意見・希望)
1. 事実確認調査で確認された虐待が解消されている		■ 確認済	<p>高齢者H.I.はうまく言葉を発することが難しいため、簡単な話しかたでなかつたが、「怖い職員はいまつか」の問いに「みんなやさしい」と答えた。</p> <p>高齢者K.O.も同様の問いに「いいえ。怖くない。」と答えた。</p>
2. 評価時点でその他の虐待が生じていない		■ 確認済	
3. 個々の改善目標が計画どおり達成された		■ 確認済	
4. 虐待予防のための取組みが継続して行われている		■ 確認済	
5. 虐待が生じた場合の対応策が講じられている		■ 確認済	
評価結果のまとめ(年 月 日現在の状況)		今後の対応	
<p>1. 虐待対応の終結</p> <p>2. 現在の虐待対応計画内容に基づき対応を継続(次回評価日 年 月 日()の週)</p> <p>3. アセスメント、虐待対応計画の見直し</p> <p>4. その他()</p>		<p>新たな対応計画の必要性 ※計画書(1)(2)へ反映</p> <p>□ 新たな改善指導の実施</p> <p>□ 新たな改善計画の提出を要請</p> <p>□ 法に基づく勧告・改善命令処分</p> <p>□ その他()</p>	

社団法人日本社会福祉士会作成(出典：東京都健康長寿医療センター(東京都老人総合研究所)作成(原票類等))

事例3 家族からの相談により虐待を発見した事例 (住宅型有料老人ホーム)

〔事例の概要〕

認知症高齢者の入居を機に、徘徊の防止を目的として二つ目の鍵（居室の外からしか施錠、開錠ができない）を全居室に取り付け、夜間、認知症の入居者の居室に施錠を行っていた。

当該ホームに入居している高齢者から訴えを聞いた長女が、市に相談。相談内容から身体的虐待（身体拘束）が疑われるため、高齢福祉課と介護保険課が連携し、虐待対応に取り組んだ事例。

〔地域概況、施設概要〕

J市は人口130万人（高齢化率は18%）の政令指定都市である。市内には介護老人福祉施設が39か所、介護老人保健施設が15か所、介護療養型施設が5か所、グループホームが80か所、特定施設（介護保険適用施設）が94か所、有料老人ホームが16か所、未届施設が10か所ある。

過去に居宅介護支援事業所、訪問介護事業所を運営していた株式会社▲▲▲（中堅の不動産会社）は、平成20年6月、事業拡大により住宅型有料老人ホーム***を開設した。

住宅型有料老人ホーム***の定員は30名（現在の入居者は27名）である。職員体制としては、管理者（常勤）が1名、アルバイト職員が6名となっている。

住宅型有料老人ホーム***はもともと賃貸住宅だった住居を改修（1ルーム6畳、ミニキッチン・ユニットバス付）した造りとなっている。1階にフロントのような部屋があり、その部屋の前を通らないと当該ホームへの出入りができない。玄関の施錠はないが、扉が開くと音が鳴り、職員が出て来るので、自由に中に入れない状態となっている（日中、夜間ともに職員1名が在室）。

〔虐待者のプロフィール〕

- 管理者：男性30歳代後半、介護福祉士、常勤雇用
 - アルバイト職員：60～70歳代の男性6名、無資格、非常勤雇用
- ※本事例では、当該ホーム全体を虐待者として認定

〔被虐待高齢者のプロフィール〕

通報対象の高齢者

○H.I:

- ・女性87歳、認知症（軽度）、要支援1、会話は可能、身体に疾患はなく食事・排泄・入浴は自立。
- ・自宅で調理中に鍋を焦がすことが何回かあり、一人暮らしに不安を感じるようになる。本人と家族で相談した結果、住宅型有料老人ホームである当該ホームに入居す

ることとなった。

- ・訪問介護サービスは利用していない。食事は三食とも当該ホームが提供する食事を食堂で摂っている。
- ・電話は居室に引いても構わないことになっているが、当該高齢者は引いていないため、1階のフロント前にある公衆電話を利用している。
- ・世話好きで、他の入居者との仲も良い。
- ・家族が月に1～2回通院に同行している。

事実確認調査により虐待を受けていることが明らかとなった高齢者

○K.0：男性 77 歳、認知症（軽度）、要支援 2

○R.U：女性 81 歳、認知症（軽度）、要支援 1

〔虐待の発生状況〕

夜間の徘徊を防ぐため、日常的に認知症の入居者（以下、適宜「被虐待高齢者」「高齢者」「入居者」「本人」等）3名の居室に外から施錠をし、出られないようにしている（身体拘束）。

〔J市における高齢者虐待への対応体制〕

高齢福祉課高齢福祉係が養介護施設従事者等による高齢者虐待に関する施策を担っている。また、介護保険課介護保険係が苦情・事故報告の受付等を担っている。

事例概要（時系列）

平成 22 年

日 時	内 容	帳 票
9 月 1 日（水） 午後 1：00	高齢者 H.I 者の長女から、有料老人ホームに入居中の母親についての相談が入り、高齢福祉課高齢福祉係職員が対応。	・ 通報・届出受付票
同日 午後 1：30	相談内容から養介護施設従事者等による高齢者虐待の疑いがあるため、高齢福祉係職員は高齢福祉課課長に報告。介護保険課と相談内容を共有し、当該ホームについての情報を収集。	・ 情報共有・協議票
同日 午後 4：30	高齢福祉課、介護保険課、保護課による情報共有と事実確認調査の準備のための協議。	・ 事実確認準備票
9 月 2 日（木） 午前 10：00	事実確認	・ 面接調査票 ・ 事実確認調査結果報告書
9 月 3 日（金） 午前 11：00	虐待対応ケース会議（判断会議）（虐待の有無・緊急性の有無の判断、改善指導項目内容の検討）	・ アセスメント票 ・ 虐待対応ケース会議記録・計画書～判断会議用（対応計画 1 回目）
9 月 10 日（金）	高齢福祉係職員が本社（運営会社）に調査結果および虐待判断結果を伝達。改善計画の提出要請。	
9 月 30 日（木）	郵送により、本社から改善計画が提出される。当該ホームを訪問し、当該高齢者及び管理者・職員との面接を実施	
10 月 1 日（金） 午後 1：00	評価会議（改善計画の内容の確認・検討）	・ 評価会議記録票（評価 1 回目）
同日 午後 2：00	虐待対応ケース会議（改善計画の再提出要請）	・ 虐待対応ケース会議記録・計画書（対応計画 2 回目）
10 月 4 日（月）	管理者に来庁してもらい、改善計画の再提出を要請。具体的な取り組みの具体例も提示。	
10 月 14 日（木）	当該ホームを訪問し、施設の状態、当該高齢者の生活状況を確認。	
10 月 18 日（月）	郵送により、本社から改善計画が再提出される。	
10 月 19 日（火） 午後 2：00	評価会議（改善計画の内容の確認・検討） 再提出された改善計画の受理。	・ 評価会議記録票（評価 2 回目）
同日 午後 3：00	虐待対応ケース会議（モニタリング計画）	・ 虐待対応ケース会議記録・計画書（対応計画 3 回目）

平成 23 年

日 時	内 容	帳 票
4 月 19 日（火）	当該ホームを訪問し、改善計画の取り組み状況について、モニタリングを実施。	
4 月 20 日（水） 午前 10：00	評価会議（モニタリング結果の確認、虐待対応終了の判断）	・ 評価会議記録票（評価 3 回目）

1. 通報・届出等の受付

9月1日（水）午後1時、市の代表電話に当該高齢者の長女から、有料老人ホーム**
*に入居中の母親について相談が入った。主管課として対応した高齢福祉係職員（当課当
係が養介護施設従事者等による高齢者虐待担当部署）が、以下の内容を聞き取った。

○長女からの相談内容

- ・アパートのような作りの有料老人ホームに入居しているが、職員が居室の外から鍵を掛けて、母親が自分で出られないようにしている時間（夜間）があるようだ。
- ・職員がいるスタッフルームの中で面会させられる。本人の居室では面会できない。
- ・母親は若干認知症が進んで来ているため、当該ホームと契約を結んで年金が振り込まれる通帳を預かってもらっているが、本人から「自由にお金を使うことができない」との訴えがあった。預金をおろすためには、事前に申し出て、担当職員がホームに来た際に金庫から通帳を出してもらえるようになっている。
- ・当該ホームに改善を訴えたが、対応はしてもらえなかった。
- ・身元引受人である兄からも当該ホームに訴えるように相談したが、他のホーム等に移ること、自宅に戻ることが困難なため、ホームに苦情を訴えることに対して、兄は躊躇している。
- ・長女は「当該ホームに相談内容と実名を伝えても構わない。情報収集のために再度連絡を受けることも構わない」とのこと。さらに、「身元引受人である兄には、市から連絡をしないしてほしい」との依頼がある。（連絡先として長女の携帯電話の番号を教えてもらう）。

2. 情報共有・協議

(1) 関係部署との相談内容の共有

同日午後1時30分、相談内容から身体的虐待（身体拘束）、経済的虐待が疑われるため、高齢福祉係職員は、速やかに高齢福祉課長に報告するとともに、介護保険課と相談内容を共有し、部署内及び関係部署に依頼し、当該ホームに関する情報収集を行うこととなった。

(2) 情報収集の役割分担

① 高齢福祉課で収集する情報

- ・当該高齢者、家族及び入居者にかかる住民票記載情報等を庁内関係部署へ照会

② 介護保険課で収集する情報

- ・当該高齢者の介護保険関連情報（本人の状況やサービス利用に関する情報）
- ・市に報告されている当該ホームの過去の事故報告書、苦情等
- ・都道府県に提出されている当該ホームの届出状況、都道府県が当該ホームに対して行った指導監査結果、寄せられている苦情等

3. 事実確認の準備

同日午後4時30分より、高齢福祉課、介護保険課、保護課による情報共有と事実確認調査準備のための協議が行われた（情報収集の結果、入居者のうち生活保護受給者が複数名いることから、保護課にも協議への出席を依頼した）。

参加者：（高齢福祉課） 課長、高齢福祉係職員2名（事務職）、保健師
（介護保険課） 課長、介護保険係職員2名（事務職）
（保護課） 係長

(1) 情報収集結果の共有

高齢福祉課、介護保険課より、それぞれが収集した情報について報告がなされた。

① 高齢者及び家族に関する情報

- ・ 夫は死亡。
- ・ 子どもは2人。長男（50代・身元引受人）、長女（50代・相談者）。
- ・ 長男の家庭は、妻、子ども2人の4人暮らし。虐待を受けた疑いのある高齢者と妻との折り合いが悪く、長男は、同居には拒否的であった。
- ・ 長女は、独身で仕事をしており、日中家にいないことが多い。

② 当該ホームに関する情報

- ・ 当該ホームは有料老人ホームとしての届出あり。
- ・ 介護サービスの提供は、外部の訪問介護事業所等を利用している。
- ・ 食事は外注の弁当等を提供している。
- ・ 日中、夜間とも、当該ホームには管理人と思われる職員が配置されている。
- ・ 過去に「夜間の外出が自由にできない」「料金のわりに食事が美味しくない」という苦情が介護保険課にあった。いずれも電話で当該ホームに状況を確認し、入居者、家族と話し合いを持つように助言を行った。
- ・ これまで市に事故報告書が提出されたことはない。
- ・ 県には、苦情、事故報告は入っていない。
- ・ 1年前の実地指導において身体拘束についての指摘事項はなかった。

③ 入居者に関する情報

- ・ 入居者は27名（定員30名）。
- ・ 入居者のうち、生活保護受給者は10名。介護保険サービス利用者は5名（うち認知症が疑われる利用者は4名）。

以上の相談内容と情報収集の結果、当該高齢者の身体の安全は確認されたが、外から居室に鍵を掛けている状況で、火災等が発生した場合、逃げ遅れる危険性が高いため、早急に事実の確認を要する。

(2) 事実確認のための準備

①実施根拠

相談内容から養介護施設従事者等による高齢者虐待が疑われるため、高齢者虐待防止法第 24 条による任意の調査を実施することとなった。

◎実施根拠の判断におけるポイント

当該施設がサービス付き高齢者向け住宅として登録されている場合であっても、老人福祉法に定める有料老人ホーム（都道府県に対する届出の有無にかかわらず）に該当する場合、その職員による虐待は「養介護施設従事者等による高齢者虐待」として対応します。該当しないサービス付き高齢者向け住宅であれば「養護者による高齢者虐待」として対応します。

②調査実施日

外から居室に鍵を掛けている状況では、火災等が発生した場合逃げ遅れる危険性が高いことから、翌日午前 10 時に、当該ホームを訪問することを決定した。

③事前連絡

事前に連絡をすることで、居室の施錠を行っている事実を隠蔽されることも想定されるため、当該ホーム到着直前に連絡を行う。

④訪問者

高齢福祉課課長、高齢福祉係職員（2 名）、保健師、介護保険係職員（2 名）、保護課係長で訪問することとした。

⑤ 役割分担

事実確認実施にあたっての役割分担については、以下のような体制とした。

現場責任者：高齢福祉課長（訪問目的の説明、調査事項の説明、協力依頼、統括）

高齢者面接：高齢福祉係職員 1、保健師、保護課係長が、虐待を受けた疑いのある高齢者に居室の施錠にかかる状況及び面会場所の制限、金銭管理の状況について、聞き取りを行う。また、他の入居者についても同様に当該ホーム内での生活状況について聞き取りを行う。

職員面接：高齢福祉課長、高齢福祉係職員 2 が管理者及びアルバイト職員の聞き取りを行う。

記録確認：介護保険係職員 2 名が、職員の勤務体制に関する情報（勤務表）、契約に関する情報（入居契約書、重要事項説明書、通帳管理の契約書）、サービスの提供、入居者の生活状況、苦情にかかる情報（業務日誌、面会記録、苦情記録）等を中心に、記録類の確認を行う。

⑥リスク対応

事実確認実施時には、管理者が不在のため対応できないと返答されたり、調査を拒否されることも想定される。それぞれのリスクに対して以下の方針で対応することとした。

- 調査を拒否された場合：老人福祉法の監査に切り替えて事実確認を行う。
- 責任者が不在の場合：責任者に連絡を取ってもらい調査への協力を要請し、責任者にはすみやかに調整し、対応を行う。

⑦虐待対応ケース会議（判断会議）の開催日

調査結果を整理したうえで、事実確認調査翌日の9月3日（金）午前11時から、虐待対応ケース会議（判断会議）を開催することとした。

◎重大な事態が想定される場合の調査実施におけるポイント

通報等の内容から重大な事態が発生している可能性がある場合等は、市町村は、都道府県に対して調査の共同実施を依頼するなど、協力を求めることが必要です（本事例は政令市のため、都道府県に協力を求めています）。

4. 事実確認

(事実確認調査日(9月2日(金))の動き)

- 9:00 高齢福祉課長が当該ホームに電話連絡。養介護施設従事者等による高齢者虐待が疑われる相談があったため、これから訪問することを伝える。可能な限り、管理者に在席してもらえよう依頼(通報者についての情報は伝えない)。
- 10:00 当該ホームに到着。職員1名のみがいた。管理者に電話で連絡をとってもらったところ、現在、当該ホームに向かっているとのこと。高齢福祉課長から管理者に、養介護施設従事者等による高齢者虐待が疑われる相談があったため、高齢者虐待防止法第24条による事実確認調査を実施することを説明し、調査への協力について同意を得る(管理者は1時間後に到着)。
- 10:10~10:40 当該ホーム内の状況把握・点検を実施。
- 10:40~12:00 高齢者への面接、管理者・職員への面接。記録類の確認を実施。
- 12:00~13:00 休憩。午前中の調査結果を共有。
- 13:00~14:30 継続して高齢者への面接、管理者・職員への面接。記録類の確認を実施。
- 14:30~15:30 調査結果を共有。当該ホームへの指導・要請事項を確認。
- 15:30~16:00 管理者に調査結果を報告。当面の対応及び今後の流れについて伝達する。

(1) 当該ホーム内の状況把握・点検

職員に案内してもらい、全参加者で当該ホーム内の状況を確認した。

- ・入居者居室の扉に鍵が二つついており、一つは外からしか施錠・開錠できないものであった。
- ・面会室や相談室がなく、1階のスタッフルームの中に、面会や相談をするスペースを設けている。
- ・定員30名のところ、現在27名の入居がある。

(2) 虐待を受けた疑いのある高齢者への面接

高齢福祉係職員1、保健師、保護課係長で、職員から話を聞き、施錠が行われている可能性のある高齢者3名(通報対象者含む)に対して、通報内容や当該ホームでの生活状況について聞き取りを行った。

①通報対象の高齢者

- ・毎日ではないが、職員が夜間に居室の外から鍵を掛けてしまうことがある。鍵をかけるのをやめてもらいたい。
- ・娘と居室でゆっくり話をしたいが、スタッフルームの一角で面会をさせられる。
- ・職員に叩かれたりすることはない。
- ・預金通帳等をなくしてしまったことがあり、長男に言われ、職員に預かってもらっ

ている。担当の職員が不在の時は、お金を下ろすことができず、困ることがある。自分の使いたいときに預金通帳を渡してもらいたい。

②その他の高齢者2名（2名とも軽度認知症、1名は生活保護受給者）

- ・夜間、時々居室の外から鍵を掛けられる。鍵をかけるのをやめてもらいたい。
- ・面会はスタッフルームの中で行うように決まっている。また、当該ホームと契約して通帳を預かってもらっている。

(3) その他の高齢者への面接

虐待を受けた疑いのある高齢者への面接終了後、高齢福祉係職員1、保健師、保護課係長で、同じ階の高齢者4名から、当該ホームやホームでの生活状況について話を聞いた。

- ・面会はスタッフルームでしている。また、自分で管理するのが不安な人は、預金通帳を当該ホームに預かってもらっている人もいるようだ。
- ・食事は美味しくはないが、毎食食堂でお弁当を食べている。
- ・困ることも多いが、ここ（当該ホーム）以外にいくところがないので、仕方がない。
- ・軽度認知症の高齢者もいるが、暴力や怒鳴られたりすることはないとのこと。

(4) 管理者の面接

高齢福祉課長、高齢福祉係職員2で、管理者への面接を行った。

- ・管理者（1名）以外はアルバイト職員（60～70歳代の男性6名、無資格、非常勤雇用）。
- ・半年前に認知症の高齢者が入居した際に二つの目の鍵を取り付けた。その際、まとめて工事をしたほうが安上がりなので、全ての居室に取り付けた。ただし、施錠をしているのは、現在3名のみである。夕食後から翌日の朝食時（午後7時～翌日午前8時）まで施錠している。
- ・他の事業所での介護経験はあるが、研修等は受けていない。
- ・入居書を叩いたり、縛ったりはしておらず、当該ホームで虐待や身体拘束はない。
- ・希望があれば、入居者と貸金庫の契約をしている。現在契約しているのは8名。契約については、身元引受人等家族も了承している。
- ・スタッフルームに面会スペースを設けているのは、過去に、居室内での面会について、隣の部屋の入居者から「話し声がうるさい」という苦情があったためである。面会者には事情を説明し、協力を依頼している。

(5) 職員への面接

管理者への面接終了後、高齢福祉課長、高齢福祉係職員2で、当日勤務していた職員への面接を行った。

- ・管理者（1名）以外はアルバイト職員（60～70歳代の男性6名、無資格、非常勤雇

用)。

- ・夜間も含め、職員は1名体制。
- ・介護を必要とする入居者はいないが、夜間、認知症と思われる高齢者が廊下を歩いていることがある。
- ・夜間廊下を歩いている人がいると、他の入居者から苦情が出るので、夕食後から翌日の朝食時（午後7時～翌日午前8時）まで、認知症高齢者と思われる3名の入居者の部屋に、外から鍵を掛けている。鍵を掛ける時は入居者に声を掛けるようにしているが、寝ている場合はそのまま鍵を掛ける。
- ・夜間は定時の見廻りを行っているが、部屋の中には入らないようにしている。
- ・家族との面会は、スタッフルームの面会スペースを利用してもらうように管理者から言われている。
- ・アルバイトなので、特に研修も受けていない。他の施設・事業所での介護経験もない。
- ・高齢者虐待や身体拘束については、よくわからない。叩いたり、縛ったりしていないので、当該ホームでは、虐待や身体拘束はない。

(6) 記録の確認

面接調査と並行して、介護保険係職員2名により、記録類の確認を実施。その結果、業務日誌には居室の施錠時間の記載はなく、身体拘束実施に至る経過や理由にかかる記録、同意書も存在しなかった。

(7) 調査結果の共有と調査の総括、当該ホームへの指示

事実確認終了後、参加者全員で調査結果を共有し、当面の指示内容の検討を行った。

高齢福祉課長が管理者と面談し、管理者に調査結果から養介護施設従事者等による高齢者虐待が疑われることから、下記の事項を口頭で伝達し、対応を要請した。

- ・火災等の発生時に逃げ遅れる危険性が高いことから、本日より居室への施錠をやめること。鍵はこの場で取り外すこと。
- ・本日から居室への施錠をやめることを夜勤の職員にも周知、徹底すること。
- ・高齢者が夜間徘徊する場合には、職員全員で注意を払うように努めること。また、認知症高齢者への適切な支援体制の整備を早急に図ること。
- ・その他の事項については、帰庁後検討し、後日連絡すること。

管理者は鍵の取り外しを了解し、市職員の目の前で取り外した。

(8) 調査結果報告書の作成

事実確認調査終了後、帰庁した高齢福祉係職員1は、事実確認調査で確認できたことを調査結果報告書に整理した。

この報告書と各種調査票をもとにして、翌日9月3日（金）午前11時から関係課長と調査参加者を含めた虐待対応ケース会議（判断会議）を開催することとした。

5. 虐待対応ケース会議（判断会議）（対応計画 1 回目）

9月3日（金）午前11時から、事実確認調査の結果から高齢者虐待の有無、緊急性の有無の判断、今後の対応の検討を行うための虐待対応ケース会議（以下「判断会議」）が開催された。

出席者：（高齢福祉課） 課長、高齢福祉係職員2名（事務職）、保健師
（介護保険課） 課長、介護保険係職員2名（事務職）
（保護課） 係長

(1) 認められた事実

①通報内容について

- ・高齢者及び職員の証言から、3名（H.I、他2名）の高齢者について、夕食後から翌日の朝食時（午後7時～翌日午前8時）までの間、外からの居室の施錠が日常的に行われていることを確認した。現物を確認したところ、扉に2つずつ鍵が設置されており、そのうちの1つが外からしか施錠、開錠できないものであることを確認した（この施錠については、身体拘束を行うにあたっての緊急やむを得ない場合の3要件を満たしていない）。
- ・高齢者及び職員の証言から、面会場所については、スタッフルーム内のスペースに限定されていることが確認できた（管理者は「場所を限定しているのは、居室での面会について苦情が出たため」と発言しているが、当該記録は残っていなかった。）
- ・高齢者及び職員の証言、契約書の記載内容から、当該ホームと貸金庫契約を結んでいる入居者が8名いることがわかった。また、担当職員が不在で通帳を渡してもらえない時が多いことも確認された。

②高齢者の状況

- ・高齢者及び職員の発言から、通報内容の事実は確認されたが、職員に叩かれるといったようなことはなく、心身に問題が生じている入居者は確認されなかった。

③高齢者へのケアの状況

- ・高齢者、職員の発言から、夜間廊下を歩き回る認知症高齢者3名への対応として、日常的に外からの居室の施錠を行っていることを確認した。
- ・日中、夜間ともに、職員1名体制であることがわかった。

④当該ホームの人員・運営体制について

（職員体制）

- ・管理者：唯一の常勤職員。他の事業所での介護経験はあるが、研修等は受講していない。
- ・アルバイト職員：6名の職員は全て非常勤。無資格。60～70代の男性である。他の事業所での介護経験もなく、研修等も受講していない。

(運営体制)

- ・ 職員の研修体制が整っていない。外部研修への参加も行われていない。
- ・ 身体拘束については、ホーム全体に意識がなく、取組みが不十分。
- ・ 今回の相談に関する記録もなく苦情処理体制が整っていない。
- ・ 面会自体は制限していないが、スペースが限定されている。
- ・ 預金通帳等の預かりについては契約に基づき実施しているが、管理方法等について入居者及び家族への説明が不十分。

⑤高齢者虐待防止に対する取組み

- ・ 当該ホーム内での研修が実施されていない。
- ・ 管理者、アルバイト職員とも研修の受講歴はない。
- ・ 身体拘束については、ホーム全体に意識がなく、取組みが不十分。

(2) 虐待の有無の判断

- 身体的虐待（身体拘束）：通報対象の高齢者である H. I、他 2 名について、日常的に居室の施錠が行われており、身体的虐待（身体拘束）と認定。
- 心理的虐待（面会場所の制限）：面会自体は許可していること、スタッフルーム内ではつい立てを使用するなどの配慮を行っていることから、心理的虐待としての認定は行わない。
- 経済的虐待（金銭管理契約）：当該ホームと預り金管理契約を結んでおり、不正使用等もないことから、経済的虐待としての認定は行わない。

◎金銭管理契約におけるポイント

本事例では、入居者とホームとの間で金銭管理契約を締結していますが、当該高齢者を含む認知症の入居者は、契約内容をどこまで理解できているのか判断できないなど、契約能力に課題があるケースもあります。こうした場合には、成年後見制度の活用が必要になることもあります。

(3) 緊急性の有無の判断

事実確認終了後、当該ホームに対し早急に施錠をやめるように伝え、その場で鍵を取り外したため、緊急性は高くないと判断した。

(4) 対応計画の立案

①高齢者への対応、担当、期限

外からの施錠が行われている 3 名の高齢者は、施錠をやめてほしいと言っている。当該高齢者が安心して生活を送れるよう、また、火災等の発生時の逃げ遅れの可能性を防止する意味からも、速やかに鍵を取り外す必要がある（事実確認終了後、実施済み）。

②虐待者への対応、担当、期限

認知症高齢者の夜間の居室の施錠を速やかにやめる（事実確認終了後、実施済み）。

③当該ホームへの対応、担当、期限

近日中に、本社に対して調査結果の報告とともに文書による改善指導を行うとともに、改善計画の提出を指示する。高齢福祉係職員1が指導文書原案を作成し、2週間以内に決裁をとる。

<指導内容>

- ・認知症高齢者の夜間の居室の施錠を速やかにやめる（事実確認終了後、実施済み）。
- ・家族からの苦情等に対して、記録を作成し、保存する。ホーム全体の運営について、入居者及び家族の意見を生かす体制づくりを行う。
- ・権利擁護、身体拘束、認知症介護等に関する研修の企画、定期的な開催により、職員の資質の向上を図る。
- ・入居者、家族からの意見を聞き、面会場所についての改善を図る。
- ・入居者、家族からの意見を聞き、預金通帳の管理方法について、改善を図る。

④通報者への対応

事実確認の実施状況について、相談者（長女）は、高齢者H.Iから状況を聞いているものと考えられるため、市からの報告は行わない。

⑤評価予定日

本社からの改善計画が提出された翌日に実施する（改善計画提出予定日を9月30日（木）前後と設定）。

◎都道府県との連携におけるポイント

市町村は、虐待及び運営基準違反等が発見された場合、都道府県に報告し、情報を共有することが必要です。その結果、当該養介護施設・事業所に対して、都道府県としても指導等何らかの対応が必要となる場合には、都道府県は市町村と連携し、老人福祉法や介護保険法の権限を適切に行使の上、対応を行います。

第1表		養介護施設従事者等による 高齢者虐待対応ケース会議記録・計画書(1)～判断会議用		決裁欄(例)	
高齢者本人氏名	H.I 殿(他高齢者2名)	課長	担当職員	課長	
計画作成者所属	高齢福祉課 高齢福祉係				
計画作成者氏名	高齢福祉係職員1	初回計画作成日	平成22年9月3日(金)	11時00分～	時 分
会議目的	虐待の有無・緊急性の有無の判断、当面の対応方針の検討	所属: 高齢福祉課 氏名 課長 所屬: " 氏名 高齢福祉係職員(2名) 所屬: " 氏名 保健師	所屬: 介護保険課 氏名 課長 所屬: " 氏名 介護保険係職員(2名) 所屬: 保護課 氏名 係長	会議日時: 平成22年9月3日(金) 11時00分～	時 分
虐待事実の判断	<input type="checkbox"/> 虐待の事実なし <input type="checkbox"/> 判断できず <input checked="" type="checkbox"/> 虐待の事実あり 一 ■ 身体的虐待 <input type="checkbox"/> 放棄・放任 <input type="checkbox"/> 心理的虐待 <input type="checkbox"/> 性的虐待 <input type="checkbox"/> 経済的虐待 <input type="checkbox"/> その他 二 ■ 夜間 三 ■ 有料老人ホーム** 四 ■ 誰が H.I、他高齢者2名 五 ■ 誰から 職種 管理者及び全職員(6名) 六 ■ 何をされたか 居室の外から施錠された 判断根拠: 面接での高齢者、管理者及び職員の発言により判断した。	出席者	<input type="checkbox"/> 事実確認 <input type="checkbox"/> 調査の継続	<input type="checkbox"/> 事実確認を継続 (期限を区切った継続方針) <input type="checkbox"/> 専門家・関係機関への意見聴取 () <input type="checkbox"/> 都道府県への対応・協力依頼 () <input type="checkbox"/> その他 ()	
虐待の内容と判断根拠	<input checked="" type="checkbox"/> 緊急性なし <input type="checkbox"/> 判断できず <input type="checkbox"/> 緊急性あり <input type="checkbox"/> 入院や通院が必要(重篤な外傷、脱水、栄養失調、衰弱等) <input type="checkbox"/> 高齢者本人、家族・後見人等が保護を求めている <input type="checkbox"/> 虐待者が変わりに勤務している <input type="checkbox"/> その他 ()	高齢者への対応	<input type="checkbox"/> 緊急保護 <input type="checkbox"/> 入院 <input type="checkbox"/> 通院 <input type="checkbox"/> 他施設転居 → () <input type="checkbox"/> 在宅サービス導入・調整 () 【措置の適用】 <input type="checkbox"/> 有: <input type="checkbox"/> 訪問介護 <input type="checkbox"/> 通所介護 <input type="checkbox"/> 短期入所生活介護 <input type="checkbox"/> 認知症対応型共同生活介護 <input type="checkbox"/> 小規模多機能型居宅介護 <input type="checkbox"/> 介護老人ホーム <input type="checkbox"/> 特別養護老人ホーム <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 検討中(理由:)	<input type="checkbox"/> 成年後見制度または日常生活自立支援事業の活用 <input type="checkbox"/> 経済的支援(生活保護相談・申請/各種減免手続き等) () <input type="checkbox"/> その他 ()	
緊急性の有無の判断	<input type="checkbox"/> 居室の外からの施錠をやめてほしい <input type="checkbox"/> 面会を居室で行いたい <input type="checkbox"/> 預金通帳を渡してほしい 以下の点について指導を行い、改善計画書の提出を要請する。	施設・事業所、虐待者への対応	<input checked="" type="checkbox"/> 施設・事業所に対する改善指導の必要性 <input checked="" type="checkbox"/> 施設・事業所からの改善計画の提出要請 <input type="checkbox"/> 虐待者への指導、勤務変更等 <input type="checkbox"/> 介護保険法に規定する勧告・改善命令処分 <input type="checkbox"/> 老人福祉法に規定する勧告・改善命令処分 <input type="checkbox"/> その他 ()	<input type="checkbox"/> 施設・事業所に対する改善指導の必要性 <input type="checkbox"/> 施設・事業所からの改善計画の提出要請 <input type="checkbox"/> 虐待者への指導、勤務変更等 <input type="checkbox"/> 介護保険法に規定する勧告・改善命令処分 <input type="checkbox"/> 老人福祉法に規定する勧告・改善命令処分 <input type="checkbox"/> その他 ()	
高齢者本人の意見・希望	<input type="checkbox"/> 居室の外からの施錠をやめてほしい <input type="checkbox"/> 面会を居室で行いたい <input type="checkbox"/> 預金通帳を渡してほしい 以下の点について指導を行い、改善計画書の提出を要請する。	関係者・関係機関への対応	<input type="checkbox"/> 都道府県への報告 <input type="checkbox"/> 関係部署・関係機関への連絡 () <input type="checkbox"/> 通報者への対応 () <input type="checkbox"/> その他 ()	<input type="checkbox"/> 施設・事業所に対する改善指導の必要性 <input type="checkbox"/> 施設・事業所からの改善計画の提出要請 <input type="checkbox"/> 虐待者への指導、勤務変更等 <input type="checkbox"/> 介護保険法に規定する勧告・改善命令処分 <input type="checkbox"/> 老人福祉法に規定する勧告・改善命令処分 <input type="checkbox"/> その他 ()	
総合的な対応方針	<input type="checkbox"/> 居室の外からの施錠をやめること(事実確認終了後、実施済み) <input type="checkbox"/> 同居者・家族からの意見を聞き、適切に対応する体制を構築すること。 <input type="checkbox"/> 権利擁護、身体拘束、認知症介護に関する研修体制を構築すること。 <input type="checkbox"/> 面会場所、預金通帳の管理方法について、同居者、家族の要望を取り入れ、改善を図ること。	関係者・関係機関への対応	<input type="checkbox"/> 都道府県への報告 <input type="checkbox"/> 関係部署・関係機関への連絡 () <input type="checkbox"/> 通報者への対応 () <input type="checkbox"/> その他 ()	<input type="checkbox"/> 施設・事業所に対する改善指導の必要性 <input type="checkbox"/> 施設・事業所からの改善計画の提出要請 <input type="checkbox"/> 虐待者への指導、勤務変更等 <input type="checkbox"/> 介護保険法に規定する勧告・改善命令処分 <input type="checkbox"/> 老人福祉法に規定する勧告・改善命令処分 <input type="checkbox"/> その他 ()	
※「アセスメント要約票」全体のまとめ					

第2表

養介護施設従事者等による
高齢者虐待対応ケース会議記録・計画書(2)～判断会議用

		決裁欄(例)		
		課長	係長	担当職員
対象	優先順位	課題	目標	対応方法(具体的な役割分担)
高齢者	1	夜間、居室を施設されることがあり、安心した生活を送れていない。	速やかに施設をやめ、安心して生活できるようにする。	何をどのように 事実確認終了後、速やかに鍵を取り外し、施設をやめる。 関係機関・担当職員等 高齢福祉課 実施日時・期間/評価日 ・9月2日(木)実施済み ・9月30日(木)評価
虐待者	1	夜間、認知症で歩き回る入居者の居室を施設している。	速やかに入居者の居室の施設をやめる。	”
施設・事業所	1	夜間、認知症で歩き回る入居者の居室を施設している。	速やかに入居者の居室の施設をやめる。	”
	2	入居者、家族からの要望に対して、適切な対応ができていない。	入居者、家族の意見を聞き、適切に対応する体制を構築する。	”
	2	研修体制が整備されておらず、権利擁護、身体拘束、認知症介護等に関する職員の理解が低い。	権利擁護、身体拘束、認知症介護等に関する研修体制を構築する。	”
	3	面会所を制限しており、居室での面会を許可していない。	居室での面会も可能とするよう改善する。	”
	3	ホームが預金通帳を管理しており、入居者が希望する時に利用できない。	預金管理の方法を見直し、入居者が希望する時に、預金通帳を利用できるように改善する。	”
対応が困難な課題/今後検討しなければならない事項など(「アセスメント要約票」の全体のまとめから記載)		計画評価予定日	平成22年 9月 30日(木)前後	※改善計画提出予定日
※記入欄が足りない場合は、様式を追加して記入				

社団法人日本社会福祉士会作成(出典:東京都健康長寿医療センター研究所(東京都老人総合研究所)作成帳票類等)

〇〇 第〇〇〇号
平成 22 年 9 月 10 日

株式会社▲▲▲▲
取締役 〇〇〇〇 様

J 市高齢福祉課長

養介護施設従事者等による高齢者虐待に関する事実確認の結果について（指導）

「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」に基づく通報に対して平成 22 年 9 月 2 日に実施した調査の結果、下記事項が認められましたので、事業主体の株式会社として改善計画の作成、提出を要請します。

1 施設名

有料老人ホーム***

2 認められた事実

(1) 虐待認定事実

3 名の高齢者について、夕食後から翌日朝食時（午後 7 時～翌日午前 8 時）まで、外からの居室の施錠が日常的に行われていること（扉に 2 つずつ鍵が設置されており、そのうちの 1 つが外からしか施錠、開錠できないものである）。

- ・虐待認定件数 3 件
- ・被虐待高齢者数 3 名（H.I、他 2 名）
- ・虐待の種別 身体的虐待
- ・虐待を行った従事者の職種 管理者 1 名、一般職員 6 名

(2) その他改善を要する事実

- ①面会場所がスタッフルーム内に制限されていること。
- ②当該ホームと貸金庫契約を結んでいる高齢者が 8 名いるが、担当者が不在で通帳を渡してもらえないことが多いこと。

3 提出

- (1) 別紙の改善を要する事項について、具体的な改善取組計画内容を記載し、提出すること。

(2) 提出期限は、1か月以内とする。

4 留意事項

- (1) 高齢者虐待が発生した原因を十分究明し、再発防止に向けた実効性のある措置をとること。
- (2) 上記4 (1) に取り組むにあたっては、事業主体である株式会社の責任により行うこと。
- (3) 上記4 (1) に取り組むにあたっては、株式会社及び事業所の従事者に対して十分な説明を行い、共通認識を持つとともに、再発防止のために継続的に取り組むものであること。
- (4) 上記4 (1) に取り組むにあたっては、利用者及びその家族に対して十分な説明を行い、了承を得たうえで行うこと。
- (5) 介護保険法をはじめ、その他の法令等を遵守した改善に係る措置をとること。

問い合わせ先

J市高齢福祉課

電話

内線 ()

ファクシミリ

改善を要する事項

調査実施日 平成 22 年 9 月 2 日

事業所名 有料老人ホーム***

認められた事実	改善を要する事項
<p>虐待に関する事実</p> <p>1. 3名 (H. I、他 2 名) の高齢者について、夕食後から翌日朝食時(午後 7 時～翌日午前 8 時)まで、外からの居室の施錠が、日常的に行われていること(扉に二つずつ鍵が設置されており、そのうちの一つが外からしか施錠、開錠できないものである)。</p>	<p>1. 外からの居室の施錠は身体拘束であり、速やかにやめること。</p> <p>2. 入居者、家族の意見を聞き、適切に対応する体制を構築すること。</p> <p>3. 今後、高齢者介護を提供する職員として身につけるべき、権利擁護、身体拘束、認知症介護に関する研修体制を構築すること。</p>
<p>その他改善を要する事実</p> <p>1. 面会場所がスタッフルーム内に制限されていること。</p> <p>2. 当該ホームと貸金庫契約を結んでいる高齢者が 8 名いるが、担当者が不在で通帳を渡してもらえないことが多いこと。</p>	<p>1. 面会場所について、入居者、家族の要望を取り入れ、改善を図ること。</p> <p>2. 預金通帳の管理方法について、入居者、家族の要望を取り入れ、改善を図ること。</p>

平成 22 年 9 月 30 日

J 市
高齢福祉課長 殿

株式会社▲▲▲
取締役 ○○○○

養介護施設従事者等による高齢者虐待に関する改善報告について

平成 22 年 9 月 10 日付で、受理しました改善指導について、別紙のとおり改善計画を作成しましたので報告します。

改善計画

指導内容	改善内容
<p>虐待に関する事実</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 外からの居室の施錠は身体拘束であり、速やかにやめること。 2. 入居者、家族の意見を聞き、適切に対応する体制を構築すること。 3. 今後、高齢者介護を提供する職員として身につけるべき、権利擁護、身体拘束、認知症介護に関する研修体制を構築すること。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 事実確認当日に鍵を取り外し、その後も引き続き、施錠は行っていない。 2. 家族からの苦情等に対しては、記録を作成し保存する。 3. 現在、職員研修を行っていないため、今後、企画・実施する。
<p>その他改善を要する事実</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 面会場所について、入居者、家族の要望を取り入れ、改善を図ること。 2. 預金通帳の管理方法について、入居者、家族の要望を取り入れ、改善を図ること。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 面会場所について、改善を図る。 2. 預金管理について、改善を図る。

6. 評価会議 1 回目（改善計画の内容の確認・検討）

出席者：（高齢福祉課） 課長、高齢福祉係職員 2 名（事務職）、保健師
（介護保険課） 課長、介護保険係職員 2 名（事務職）
（保護課） 係長

改善計画の提出要請から 20 日後の 9 月 30 日（木）の午前中に、本社から改善計画が郵送された。翌日 10 月 1 日（金）午後 1 時から、高齢福祉課、介護保険課、保護課で評価会議を開催することとした。

あわせて、被虐待高齢者の生活状況を確認するため、9 月 30 日（木）午後 2 時に、高齢福祉係職員 1、保健師で当該ホームを訪問し、被虐待高齢者 3 名及び管理者、当日勤務の職員と面接を行った結果の報告もなされた。

(1) 高齢者及び管理者、職員への面接

①被虐待高齢者への面接（H. 1、他 2 名）

施錠の状況について、伺ったところ、3 人から「鍵を掛けられることはなくなった。ほっとしている。」という内容の返事が得られた。ドアを確認したところ、鍵は外されており、外からの施錠はできなくなっていることが確認された。

②管理者、職員への面接

事実確認当日に鍵を外すとともに、速やかに全職員に周知徹底を行い、施錠をやめたことが確認された。

(2) 改善計画の内容

- ・外からの居室の施錠をやめる（事実確認当日に鍵を取り外し）。
- ・家族からの苦情等に対しては、記録を作成し保存する。
- ・現在、職員研修を行っていないため、今後、企画・実施する。
- ・面会場所、預金管理について、改善を図る。

(3) 面接及び改善計画の評価

- ・全体的に具体的な対策の記載がない。
- ・居室の施錠については、事実確認当日に鍵を取り外したこともあり、改善されたと判断できる。
- ・苦情については、記録を残すだけでなく、当該ホーム全体の運営について入居者及び家族の意見を生かす体制づくりが必要である。
- ・研修の具体的な内容が不明なため、権利擁護、身体拘束、認知症等に関する知識の向上が図られるのかが判断できない。

評価の結果、改善計画の記載が具体性を伴っていないと判断したため、3 日後の 10 月 4 日（月）、管理者に来庁してもらい、具体策を記載した上で 1 か月以内に改善計画の再提出

を要請することとした。

養介護施設従事者等による高齢者虐待対応評価会議記録票

高齢者本人氏名 H.I 殿(他高齢者2名) 計画作成者所属 高齢福祉課 高齢福祉係 計画作成者氏名 高齢福祉係職員1	決裁欄(例) 課長 係長 担当職員	記入年月日 平成22年年 10月 1日(金) 計画評価: 1回目 会議日時: 平成22年10月1日(金)13時00分～14時00分
--	----------------------	---

会議目的	出席者	実施状況(誰がどのように取り組んだか) 計画通りの役割分担・対応方法を実施した場 合には、□にチェック	確認した事実と日付	目標及び対応方法に変更の場合、()内に記載
9月30日(木)に提出された改善計画の内容の検討 ※計画書②の「目標」欄を記載	課長 所屬: 高齢福祉課 氏名 課長 氏名 介護保険係職員(2名) 所屬: 高齢福祉係(2名) 氏名 保健師 所屬: 保健課 氏名 係長	速やかに実施をやめ、安心して生活できるようにする。 速やかに入居者の居室の施錠をやめる。 入居者、家族の意見を聞き、適切に対応する体制を構築する。	9月2日(木)の事実確認終了後、速やかに鍵の取り外しを行った。 9月2日(木)の事実確認終了後、速やかに鍵の取り外しを行った。 家族からの苦情等について、記録を作成し、保存するようにした。 研修の実施について検討する。 面会場所の改善について検討する。	目標の継続 <input type="checkbox"/> 対応方法の継続 <input type="checkbox"/> 目標の変更 <input type="checkbox"/> 目標の変更 <input type="checkbox"/> その他 ()
高1 高1 施1 施2 施2 施3 施3		9月2日(木)の事実確認終了後、速やかに鍵の取り外しを行った。 9月2日(木)の事実確認終了後、速やかに鍵の取り外しを行った。 家族からの苦情等について、記録を作成し、保存するようにした。 研修の実施について検討する。 面会場所の改善について検討する。	9月30日(木)に提出された改善計画には、研修の実施を検討する旨は書かれていたが、実施時期・内容に関する具体的な記載が見られなかった。 9月30日(木)に提出された改善計画には、面会場所の改善について検討する旨は書かれていたが、具体的な取り組みの記載が見られなかった。 9月30日(木)に提出された改善計画には、預金管理方法の改善について検討する旨は書かれていたが、具体的な取り組みの記載が見られなかった。	目標の継続 <input type="checkbox"/> 対応方法の継続 <input type="checkbox"/> 目標の変更 <input type="checkbox"/> 目標の変更 <input type="checkbox"/> その他 ()
虐待発生 の リスク 状況	要件 1. 事実確認調査で確認された虐待が解消されている 2. 評価時点でその他の虐待が生じていない 3. 個々の改善目標が計画どおり達成された 4. 虐待予防のための取組みが継続して行われている 5. 虐待が生じた場合の対応策が講じられている	判定 <input checked="" type="checkbox"/> 確認済 <input checked="" type="checkbox"/> 確認済 <input type="checkbox"/> 確認済 <input type="checkbox"/> 確認済 <input type="checkbox"/> 確認済	高齢者本人、家族・後見人等の状況(意見・希望) ・居室の外からの施錠をやめてほしい ・面会を居室で行いたい ・預金通帳を使いたい時に渡してほしい	施設・事業所の状況(意見・希望) ・居室の2つ目の鍵は、事実確認調査終了後、その場で速やかに取り外した。その後も施錠は行っていない。

評価結果のまとめ()年 月 日 現在の状況	今後の対応
1. 虐待対応の終結 2. 現在の虐待対応計画内容に基づき対応を継続(次回評価日 平成22年10月下旬) 3. アセスメント、虐待対応計画の見直し 4. その他()	新たな対応計画の必要性 ※計画書(1)(2)へ反映 <input type="checkbox"/> 新たな改善指導の実施 <input type="checkbox"/> 新たな改善計画の提出を要請 <input type="checkbox"/> 法に基づく勧告・改善命令処分 <input type="checkbox"/> その他()
社団法人日本社会福祉士会作成(出典:東京都健康長寿医療センター研究所(東京都老人総合研究所)作成帳票類等)	

7. 虐待対応ケース会議（対応計画2回目）（改善計画の再提出要請）

評価会議に引き続き、10月1日（金）午後2時から虐待対応ケース会議を実施し、市として提示する取り組みの具体例の検討を行った。

（1）市から本社への提案事項

- ・管理者、職員、入居者及び家族による運営懇談会を設置し、入居者及び家族との意見交換の機会を設けること。
- ・研修内容、時期を具体的に検討し、実施すること。また、研修記録を2か月毎に半年間提出すること。
- ・面会場所、預金管理の方法について、入居者家族の意見を聞き、具体的な改善を図ること。

（2）次回評価日

本社から改善計画が再提出された翌日に実施する（改善計画提出予定日を10月20日（水）前後と設定）。

第1表

養介護施設従事者等による
高齢者虐待対応ケース会議記録・計画書(1)

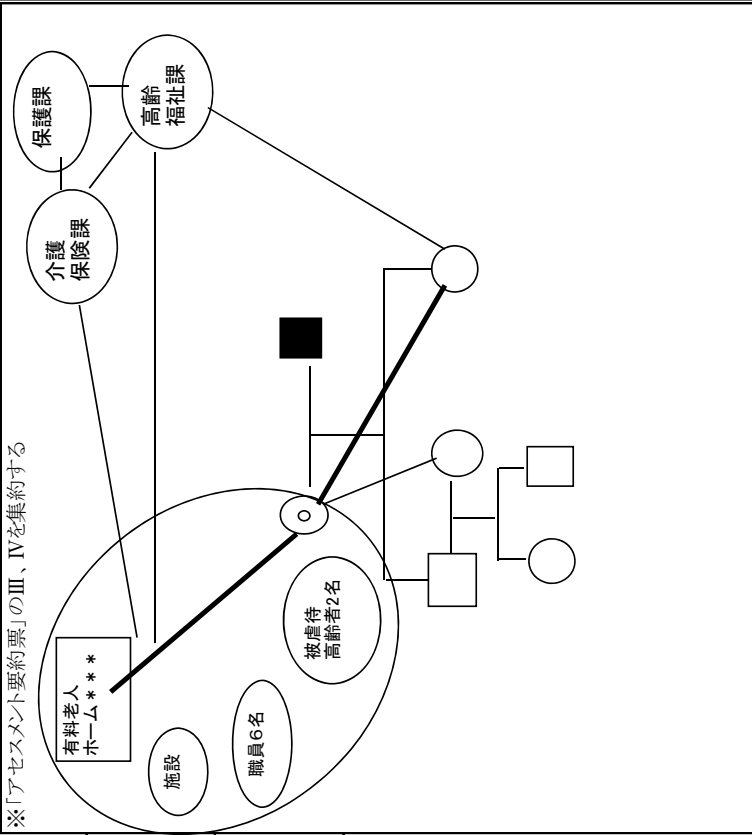
決 裁 欄 (例)	
課 長	係 長 担当職員

高齢者本人氏名 H.I 殿 (他高齢者2名)
 計画作成者所属 高齢福祉課 高齢福祉係
 計画作成者氏名 高齢福祉係職員1

計画作成段階 見直し 措置解除 虐待終結
 計画の作成回数: 2回目 (初回計画作成日平成22年9月3日)
 計画作成日 平成22年 10月 1日 (金)
 会議日時: 22年10月1日(金) 14時00分 ~ 15時00分

出席者	所属: 高齢福祉課 氏名: 課長 所属: " 氏名: 高齢福祉係職員(2名) 所属: " 氏名: 保健師 所属: " 氏名: 保護課 所属: " 氏名: 係長
-----	---

関係者・関連機関マップ



会議目的	改善計画の再提出要請に関する検討
高齢者本人の意見・希望	<ul style="list-style-type: none"> 居室の外からの施錠をやめてほしい。 面会を居室で行いたい。 希望する時に預金通帳を利用できるようにしてほしい。
家族・後見人等の意見・希望	本人の意見に対して改善を図ってほしい。
施設・事業所の意見・希望	居室の2つ目の鍵は、事実確認調査終了後、その場で速やかに取り外した。その後も施錠は行っていない。
総合的な対応方針	<p>以下の点について、改善計画書の再提出を要請する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○入居者・家族からの意見を聞き、適切に対応する体制を構築すること ○権利擁護、身体拘束、認知症介護に関する研修体制を構築すること ○面会場所、預金通帳の管理方法について、入居者、家族の要望を取り入れ、改善を図ること <p>※「アセスメント要約票」全体のまとめより</p>

第2表

養介護施設従事者等による
高齢者虐待対応ケース会議記録・計画書(2)

対象		優先順位	課題	目標	対応方法(具体的な役割分担)	
					何を・どのように	関係機関・担当職員等 実施日時・期間／評価日
高齢者						
虐待者						
施設・事業所	1	入居者、家族からの要望に対して、適切な対応ができていない。	入居者、家族の意見を聞き、適切に対応する体制を構築する。	家族からの苦情等に対して、記録を作成し、保存する。ホーム全体の運営について、入居者及び家族の意見を生かす体制づくりを行う。	高齡福祉課 介護保険課	・10月1日(金)～19日(火)実施 ・10月20日(水)評価
	1	研修体制が整備されておらず、権利擁護、身体拘束、認知症介護等に関する職員の理解が低い。	権利擁護、身体拘束、認知症介護等に関する研修体制を構築する。	権利擁護、身体拘束、認知症介護等に関する研修の企画、定期的な開催により、職員の資質の向上を図る。	〃	・10月1日(金)～19日(火)実施 ・10月20日(水)評価
	2	面会場所を制限しており、居室での面会を許可していない。	居室での面会も可能とするよう改善する。	入居者、家族からの意見を聞き、面会場所についての改善を図る。	〃	・10月1日(金)～19日(火)実施 ・10月20日(水)評価
	2	ホームが預金通帳を管理しており、入居者が希望する時に利用できない。	預金管理の方法を見直し、入居者が希望する時に、預金通帳を利用できるように改善する。	入居者、家族からの意見を聞き、預金通帳の管理方法について、改善を図る。	〃	・10月1日(金)～19日(火)実施 ・10月20日(水)評価
通報者						
その他						
対応が困難な課題／今後検討しなければならない事項など(虐待終結に向けた課題等を記載)					計画評価予定日	平成22年 10月20日(水)※改善計画再提出予定日

※記入欄が足りない場合は、様式を追加して記入

社団法人日本社会福祉士会作成(出典:東京都健康長寿医療センター研究所(東京都老人総合研究所)作成帳票類等)

平成 22 年 10 月 18 日

J 市
高齢福祉課長 殿

株式会社▲▲▲
取締役 ○○○○

養介護施設従事者等による高齢者虐待に関する改善報告について

平成 22 年 9 月 10 日付で、受理しました改善指導について、別紙のとおり改善計画を作成しましたので報告します。

改善内容

指導内容	改善内容
<p>虐待に関する事実</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 外からの居室の施錠は身体拘束であり、速やかにやめること。 2. 入居者、家族の意見を聞き、適切に対応する体制を構築すること。 3. 今後、高齢者介護を提供する職員として身につけるべき、権利擁護、身体拘束、認知症介護に関する研修体制を構築すること。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 事実確認当日に鍵を取り外し、その後も引き続き、施錠は行っていない。 2. 入居者及び家族とホームによる運営懇談会について、来月（平成22年11月）からの設置・運営を計画し、準備を進めている。第1回目の開催にあたっては、入居者及び家族に周知を行い、参加を募っている。 3. 平成22年10月12日（火）に、全職員を対象として研修を実施した。管理者が講師となり、高齢者の権利擁護をテーマに講義、意見交換を行った。当日勤務の職員については、別途時間を設け、個別に対応を行った。
<p>その他改善を要する事実</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 面会場所について、入居者、家族の要望を取り入れ、改善を図ること。 2. 預金通帳の管理方法について、入居者、家族の要望を取り入れ、改善を図ること。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 面会場所の方法については、入居者、家族から、直接話を聞いたり、電話で意見を伺ったりし、管理者及び職員で、改善に向けた検討を行っている。 2. 預金通帳の管理方法については、入居者、家族から、直接話を聞いたり、電話で意見を伺ったりし、管理者及び職員で、改善に向けた検討を行っている。

8. 評価会議 2 回目（改善計画の内容の確認・検討）

改善計画の再提出依頼から 2 週間後の 10 月 18 日（月）、郵送により、本社から改善計画の再提出があった。翌日の 10 月 19 日（火）午後 2 時から、高齢福祉課、介護保険課、保護課で、再提出された改善計画の内容検討のため、評価会議を実施した。

前週の 10 月 14 日（木）に、高齢福祉係職員 1 及び保健師が当該ホームを訪問した際、被虐待高齢者 3 名から「もう施設をされることはなく、職員もよく声をかけてくれるようになった。」との話があり、落ち着いて生活できている様子が伺えた。

(1) 改善計画の内容

- ・改善計画の内容は、市の提案をほぼそのまま記載したものである。
- ・運営懇談会は、翌月の実施に向けて、入居者及び家族に周知を行っている。
- ・当該ホーム内での権利擁護に関する研修は、改善計画が再提出されるまでの期間に、実施されている。
- ・面会場所、預金管理の方法については、入居者、家族から意見を聞き、改善に向けた取り組みを進めている。

(2) 改善計画の評価

- ・改善計画の内容は市の提案をそのまま受け入れたものではあるが、指導内容は全体的に網羅されており、現段階で可能な範囲での取り組みを開始していることから、この内容で受理することを確認した。

養介護施設従事者等による高齢者虐待対応評価会議記録票	
高齢者本人氏名 H.I 殿 (他高齢者2名)	決裁欄(例)
計画作成者所属 高齢福祉課 高齢福祉係	課長
計画作成者氏名 高齢福祉係職員1	係長 担当職員

記入年月日 平成22年 年 10月 19日 (火)
 計画評価: 2回目
 会議日時: 平成22年10月19日(火) 14時00分～15時00分

出席者	所属: 高齢福祉課 氏名: 課長 所属: " 氏名: 高齢福祉係(2名) 所属: " 氏名: 保健師
-----	--

課題番号	目標 ※計画書②の「目標」欄に記載	実施状況(誰がどのように取り組んだか) 計画通りの役割分担・対応方法を実施した 場合には、□にチェック	確認した事実と日付	目標及び対応方法の評価 目標及び対応方法に変更の場合、()内に記載
施1	入居者、家族の意見を聞き、適切に対応する体制を構築する。	■入居者、家族、当該ホームによる運営懇談会について、来月からの設置・運営に向けた準備を進めている。第1回目の開催にあたっては、入居者及び家族に周知を行い、参加を募っている。	・10月18日(月)に再提出された改善計画により、入居者、家族、当該ホームによる運営懇談会について、来月からの設置・運営に向けた準備を進めていることを確認した。	<input type="checkbox"/> 目標達成 <input type="checkbox"/> 目標の継続 <input type="checkbox"/> 目標の変更 <input type="checkbox"/> 対応方法の変更 <input checked="" type="checkbox"/> その他 (改善計画書の受理を確認)
施1	権利擁護、身体拘束、認知症介護等に関する研修体制を構築する。	■平成22年10月12日(火)に、全職員を対象として研修を実施した。管理者が講師となり、高齢者の権利擁護をテーマに講義、意見交換を行った。当日勤務の職員については、別途時間を設け、個別に対応を行った。	・10月18日(月)に再提出された改善計画により、全職員を対象として、高齢者の権利擁護をテーマとした研修が実施されたこと、当日勤務の職員については、別途個別に対応を行ったことを確認した。	<input type="checkbox"/> 目標達成 <input type="checkbox"/> 目標の継続 <input type="checkbox"/> 目標の変更 <input type="checkbox"/> 対応方法の変更 <input checked="" type="checkbox"/> その他 (改善計画書の受理を確認)
施2	居室での面会も可能とするよう改善する。	■面会場所の方法については、入居者、家族から、直接話を聞いたり、電話で意見を伺ったりし、管理者及び職員で、改善に向けた検討を行っている。	・10月18日(月)に再提出された改善計画により、面会場所の方法について、入居者、家族から意見を伺い、管理者及び職員で、改善に向けた検討を行っていることを確認した。	<input type="checkbox"/> 目標達成 <input type="checkbox"/> 目標の継続 <input type="checkbox"/> 目標の変更 <input type="checkbox"/> 対応方法の変更 <input checked="" type="checkbox"/> その他 (改善計画書の受理を確認)
施2	預金管理の方法を見直し、入居者が希望する時に、預金通帳を利用できるように改善する。	■預金管理の方法については、入居者、家族から、直接話を聞いたり、電話で意見を伺ったりし、管理者及び職員で、改善に向けた検討を行っている。	・10月18日(月)に再提出された改善計画により、預金管理の方法について、入居者、家族から意見を伺い、管理者及び職員で、改善に向けた検討を行っていることを確認した。	<input type="checkbox"/> 目標達成 <input type="checkbox"/> 目標の継続 <input type="checkbox"/> 目標の変更 <input type="checkbox"/> 対応方法の変更 <input checked="" type="checkbox"/> その他 (改善計画書の受理を確認)
虐待発生リスクの状況	要件	判定	高齢者本人、家族・後見人等の状況(意見・希望)	施設・事業所の状況(意見・希望)
	1. 事実確認調査で確認された虐待が解消されている	■ 確認済	・居室の外からの施錠をやめてほしい	居室の2つ目の鍵は、事実確認調査終了後、その場で速やかに取り外した。その後も施錠は行っていない。
	2. 評価時点でその他の虐待が生じていない	■ 確認済	・面会を居室で行いたい	
	3. 個々の改善目標が計画どおり達成された	□ 確認済	・預金通帳を使いたい時に渡してほしい	
	4. 虐待予防のための取組みが継続して行われている	□ 確認済		
	5. 虐待が生じた場合の対応策が講じられている	□ 確認済		

評価結果のまとめ(年 月 日現在の状況)	今後の対応	新たな対応計画の必要性 ※計画書(1)(2)へ反映
1. 虐待対応の終結 ② 現在の虐待対応計画内容に基づき対応を継続(次回評価日 平成23年4月) 3. アセスメント、虐待対応計画の見直し 4. その他()	高齢者本人、家族・後見人等の状況(意見・希望) ・居室の外からの施錠をやめてほしい ・面会を居室で行いたい ・預金通帳を使いたい時に渡してほしい	施設・事業所の状況(意見・希望) 居室の2つ目の鍵は、事実確認調査終了後、その場で速やかに取り外した。その後も施錠は行っていない。
1. 虐待対応の終結 ② 現在の虐待対応計画内容に基づき対応を継続(次回評価日 平成23年4月) 3. アセスメント、虐待対応計画の見直し 4. その他()	新たな改善指導の実施 <input type="checkbox"/> 新たな改善計画の提出を要請 <input type="checkbox"/> 法に基づく報告・改善命令処分 <input type="checkbox"/> その他()	新たな改善指導の実施 <input type="checkbox"/> 新たな改善計画の提出を要請 <input type="checkbox"/> 法に基づく報告・改善命令処分 <input type="checkbox"/> その他()

社団法人日本社会福祉士会作成(出典:東京都健康長寿医療センター研究所(東京都老人総合研究所)作成帳票類等)

9. 虐待対応ケース会議（対応計画3回目）（半年後のモニタリング計画）

評価会議に引き続き、午後3時から虐待対応ケース会議を開き、今後の対応（モニタリング計画）について検討を行った。

(1) モニタリング計画

- ・2か月毎の研修記録提出時に、高齢福祉課、介護保険課で記録を確認するとともに、高齢福祉課が、当該ホームに電話で改善計画の達成状況を確認する。
- ・高齢福祉課、保険課が当該ホームを任意で訪問し、管理者及び高齢者から状況の聞き取りを実施する。

(2) 次回評価日

半年後（平成23年4月頃）に予定している当該ホーム訪問日の翌日に実施する。

第1表		養介護施設従事者等による 高齢者虐待対応ケース会議記録・計画書(1)	
高齢者本人氏名	H.I 殿(他高齢者2名)	計画作成段階	措置解除 虐待終結
計画作成者所属	高齢福祉課 高齢福祉係	計画の作成回数	3回目 (初回計画作成日平成22年9月3日)
計画作成者氏名	高齢福祉係職員1	計画作成日	平成22年 10月 19日(火)
会議目的	モニタリング計画の作成	会議日時	平成22年10月19日(火)15時00分～16時00分
高齢者本人の意見・希望	<ul style="list-style-type: none"> 居室の外からの施錠をやめてほしい。 面会を居室で行いたい。 希望する時に預金通帳を利用できるようにしてほしい。 	出席者	所属: 高齢福祉課 氏名: 課長 所属: " 氏名: 担当職員(2名) 所属: " 氏名: 保健師
家族・後見人等の意見・希望	本人の意見に対して改善を図ってほしい。	※「アセスメント要約票」のⅢ、Ⅳを集約する 	
施設・事業所の意見・希望	居室の2つ目の鍵は、事実確認調査終了後、その場で速やかに取り外した。その後も施錠は行っていない。		
総合的な対応方針	改善指導項目について、以下のように、モニタリングを実施する。	関係機関等連携マップ	
針	○2か月毎の研修記録提出時に、高齢福祉課、介護保険課で記録を確認するとともに、高齢福祉課が、施設に電話で改善計画の達成状況を確認する。		
※「アセスメント要約票」全体のまとめより	○高齢福祉課、介護保険課が施設を任意で訪問し、施設長及び高齢者から状況の聞き取りを実施する。		

第2表		養介護施設従事者等による 高齢者虐待対応ケース会議記録・計画書(2)				決裁欄(例)	
				課長	係長	担当職員	
対象	優先順位	課題	目標	対応方法(具体的な役割分担)			
高齢者				何を・どのように	関係機関・担当職員等	実施日時・期間	評価日
虐待者							
施設・事業所	1	入居者、家族からの要望に対して、適切な対応ができていない。	入居者、家族の意見を聞き、適切に対応する体制を構築する。	入居者、家族、当該ホームによる運営懇談会について、来月からの設置・運営に向け準備を進める。第1回目の開催にあたっては、入居者及び家族に周知を行い、参加を募る。	高齢福祉課 介護保険課	・随時モニタリングを実施 ・半年後の平成23年4月に当該ホームを訪問し、評価を実施。	
	1	研修体制が整備されておらず、権利擁護、身体拘束、認知症介護等に関する職員の理解が低い。	権利擁護、身体拘束、認知症介護等に関する研修体制を構築する。	平成22年10月12日(火)に開催した第1回目の研修に引き続き、今後も計画的に研修を企画・実施し、研修体制の整備を進める。	"	"	"
	2	面会所を制限しており、居室での面会を許可していない。	居室での面会も可能とするよう改善する。	面会所の方法について、入居者、家族からの意見に基づき、居室での面会を可能とするなどの改善を図る。	"	"	"
通報者 その他	2	ホームが預金通帳を管理しており、入居者が希望する時に利用できない。	預金管理の方法を見直し、入居者が希望する時に、預金通帳を利用できるように改善する。	預金管理の方法について、入居者、家族からの意見に基づき、入居者が希望する時に、預金通帳を利用できるように改善を図る。	"	"	"
対応が困難な課題/今後検討しなければならない事項など(虐待終結に向けた課題等を記載)				計画評価予定日	平成23年	4月	
※記入欄が足りない場合は、様式を追加して記入							
社団法人日本社会福祉士会作成(出典:東京都健康長寿医療センター研究所(東京都老人総合研究所)作成帳票類等)							

10. 評価会議3回目（モニタリング結果の確認、虐待対応終結の判断）

半年後、高齢福祉課、介護保険課が当該ホームに訪問した翌日の平成23年4月20日（水）午前10時から、高齢福祉課、介護保険課、保護課で評価会議を開催した。

(1) 評価

- ・当該ホームは計画通り取組みを進めている。
- ・事実確認調査後、施錠は確認されていない。
- ・平成22年11月11日に第1回目の運営懇談会を開催。当該ホームでの生活について、当該ホームと入居者及び家族が意見交換を行い、今後も半年に1回の定期的な実施が予定されている。
- ・職員が数名退職したが、新しく採用した職員に対して、管理者が、身体拘束、高齢者虐待、認知症に関する研修を実施している。
- ・面会は居室でも可能とし、預金管理についても、入居者が希望する時に通帳を利用できるように、改善を図っている。

(2) 虐待対応終結の判断

- ・施錠は確認されず高齢者虐待の解消が図られていること、入居者が安心して安全な生活できている様子が確認されたこと、改善計画に従って再発防止のための方策に取り組み、その効果が確認されたことから、虐待対応を終結することを判断した。
- ・虐待対応終結後の対応として、入居者に対し高齢者虐待届出先のチラシを渡し周知するとともに、今後は、定期的な実地指導の中で取組み状況の確認を行うこととした（年1回、3年間継続する）。

◎終結後の対応におけるポイント

改善計画の取組みを定着させるため、虐待が発生した施設・事業所に対しては、実地指導を年1回、3年程度継続して実施することが望ましいと考えられます。

養介護施設従事者等による高齢者虐待対応評価会議記録票		決裁欄(例)	
高齢者本人氏名 H.I 殿 (他高齢者2名) 計画作成者所属 高齢福祉課 高齢福祉係 計画作成者氏名 高齢福祉係職員1		課長	担当職員
記入年月日 平成23年 4月 20日 (水) 計画評価: 3回目 会議日時: 平成23年4月20日(水) 10時00分～11時00分		課長	担当職員
出席者 氏名 所屬 所屬: 高齢福祉課 氏名 課長 所屬: " 氏名 高齢福祉係(2名) 所屬: " 氏名 保健師 所屬: 介護保険課 氏名 課長 所屬: " 氏名 介護保険係職員(2名) 所屬: 保課課 氏名 係長			
会議目的	モニタリング結果の評価及び虐待対応の最終に関する検討		
課題番号	実施状況(誰がどのように取り組んだか) 計画通りの役割分担・対応方法を実施した場合には、□にチェック	確認した事実と日付	目標及び対応方法の評価 目標及び対応方法に変更の場合、()内に記載
施1	目標 ※計画書②の「目標」欄を記載 入居者、家族の意見を聞き、適切に対応する体制を構築する。 ■第1回目の運営懇談会を開催した(平成22年11月11日)。	平成23年4月19日に当該ホームを訪問し、第1回目の運営懇談会が開催され、今後も半年に1回、定期的に実施される予定であることを確認した。	目標達成 <input type="checkbox"/> 目標の継続 <input type="checkbox"/> 対応方法の継続 <input type="checkbox"/> 目標の変更 <input type="checkbox"/> 対応方法の変更 () <input type="checkbox"/> その他 ()
施1	権利擁護、身体拘束、認知症介護等に関する研修体制を構築する。 ■管理者が新人職員に対して、身体拘束、虐待、認知症に関する研修を実施した。	第1回目の研修に引き続き、新人職員を対象とした研修が実施されたこと、今後も計画的に実施予定であることを確認した。	目標達成 <input type="checkbox"/> 目標の継続 <input type="checkbox"/> 対応方法の継続 <input type="checkbox"/> 目標の変更 <input type="checkbox"/> 対応方法の変更 () <input type="checkbox"/> その他 ()
施2	居室での面会も可能とするよう改善する。 ■入居者及び家族と当該ホームとの話し合いの結果、居室での面会を可能とするよう、改善した。	入居者及び家族と当該ホームとの話し合いの結果、居室での面会が行えるようになったことが確認された。	目標達成 <input type="checkbox"/> 目標の継続 <input type="checkbox"/> 対応方法の継続 <input type="checkbox"/> 目標の変更 <input type="checkbox"/> 対応方法の変更 () <input type="checkbox"/> その他 ()
施2	預金管理の方法を見直し、入居者が希望する時に、預金通帳を利用できるように改善する。 ■入居者及び家族と当該ホームとの話し合いの結果、入居者が利用したい時に、通帳が利用できるよう改善した。	入居者及び家族と当該ホームとの話し合いの結果、入居者が利用したい時に、通帳が利用できるようになっていることが確認された。	目標達成 <input type="checkbox"/> 目標の継続 <input type="checkbox"/> 対応方法の継続 <input type="checkbox"/> 目標の変更 <input type="checkbox"/> 対応方法の変更 () <input type="checkbox"/> その他 ()
虐待発生リスク状況	要件	高齢者本人、家族、後見人等の状況(意見・希望)	施設・事業所の状況(意見・希望)
	1. 事実確認調査で確認された虐待が解消されている 2. 評価時点でその他の虐待が生じていない 3. 個々の改善目標が計画どおり達成された 4. 虐待予防のための取組みが継続して行われている 5. 虐待が生じた場合の対応策が講じられている	判定 <input checked="" type="checkbox"/> 確認済 <input type="checkbox"/> 確認済 <input type="checkbox"/> 確認済 <input type="checkbox"/> 確認済 <input type="checkbox"/> 確認済	新たな対応計画の必要性 ※計画書(1)(2)へ反映 <input type="checkbox"/> 新たな改善指導の実施 <input type="checkbox"/> 新たな改善計画の提出を要請 <input type="checkbox"/> 法に基づく催告・改善命令処分 <input type="checkbox"/> その他 ()
評価結果のまとめ(年 月 日現在の状況)	今後の対応	通常の実地指導・定期監査に移行 → 次回監査予定日 24年 4月 → 定期的に監査を実施 (1年ごと)	新たな対応計画の必要性 ※計画書(1)(2)へ反映 <input type="checkbox"/> 新たな改善指導の実施 <input type="checkbox"/> 新たな改善計画の提出を要請 <input type="checkbox"/> 法に基づく催告・改善命令処分 <input type="checkbox"/> その他 ()
① 虐待対応の最終			
2. 現在の虐待対応計画内容に基づき対応を継続(次回評価日 平成23年4月)			
3. アセスメント、虐待対応計画の見直し			
4. その他()			
社団法人日本社会福祉士会作成(出典: 東京都健康長寿医療センター研究所(東京都老人総合研究所)作成帳票類等)			

事例4 地域包括支援センターからの相談により虐待を 発見した事例（デイサービス事業所）

〔事例の概要〕

地域のNPOが運営する民家改修型デイサービス事業所において、定員拡大に伴い手狭となった浴室脱衣所で男女利用者の入れ替え時間が重なり、一時的に混在する形となった。脱衣所内はパーティションが設置されているものの簡易なものであり、利用者の出入りのために開け放たれていた。また、車いすで裸の状態の入浴の順番待ちをしていた女性利用者が排泄に失敗したため、介助職員が少し強引に浴室に連れて行き叱責した。

女性利用者は帰宅後に長女に「もう行きたくない」と言い、長女が困って介護支援専門員に相談。介護支援専門員は高齢者本人と事業所の状況を確認したうえで地域包括支援センターに相談し、地域包括支援センターから市役所に通報が寄せられた事例。

〔地域概況、施設概要〕

C市は、人口約15万人、うち約3万6千人（約24%）が高齢者である。市内には介護老人福祉施設が4か所、介護老人保健施設2か所、この他に居宅系サービス事業所も多数展開している地域である。

通所介護事業所***は、以前に介護老人福祉施設に勤務していた職員が設立したNPOが運営する民家改修型デイサービス事業所であり、平成15年4月に開設している。この事業所は、地元では温かみがある介護で評判がよく、利用者からも人気があったため、平成23年4月に定員を8人から15人に増員した。

職員は5人。全員女性であり年齢は50～60代。介護福祉士2名、ヘルパー2級3名。その他、アルバイトとして数人のスタッフが関わっている。

〔虐待者のプロフィール〕

性的虐待については、管理者以下すべての職員が該当。

被虐待高齢者にきつくあたる介護職（アルバイト）G.A（女性21歳）は、短大卒業後就職浪人のためアルバイトとして入浴介助を手伝いながらヘルパー2級取得を目指しており、来春より正職員として採用が予定されていた。（現在の正規職員が50～60代であるため、職員の若返りを意図していた。）

〔被虐待高齢者のプロフィール〕

H.I. 女性65歳。要介護2。脳梗塞で片麻痺があり、軽度の認知症（長谷川式20/30）がある。

移動は車いすで一部介助が必要。その他、食事は自立しているが、排泄や入浴に一部介助が必要である。また、認知症のため、何度も同じ事を繰り返したり、排泄を失敗することがときどきある。

商売をしていたこともあり、性格的には社会的で朗らかであり、誰とでも好意的に話が

できる高齢者だったが、認知症発症後は他者との積極的な関わりが減っている。

介護保険サービスは、デイサービスを週2日（火・金）、訪問介護を週3日（月・水・木）、ショートステイを月1回（最終週の週末）に利用している。

自宅では、長女（45歳、教師）と同居しており、長女は本人担当の介護支援専門員ともよく相談をしている。

〔虐待の発生状況〕

9月6日（火）デイサービス利用中に高齢者H.I（以下、適宜「被虐待高齢者」「高齢者」「利用者」「本人」等）が入浴する際、男性利用者との交替時間が重なってしまい脱衣所で裸のまましばらく待たされた。脱衣所はパーティションで簡易的に区切られているに過ぎず、他の利用者からも見えてしまう状況であった。また、入浴順番を待っている際に当該高齢者が排泄に失敗してしまい、介護職（アルバイト）G.Aが慌てて高齢者を浴室に連れて行き、叱責口調の言葉を発した。

〔介護支援専門員への相談～地域包括支援センターへの相談～市役所への通報〕

9月6日（火）の午後8時過ぎ、長女から介護支援専門員に相談が入る。長女からの相談内容は、「本人が『デイサービスで入浴する際に、脱衣所で男性利用者と一緒にいても嫌だった、裸で待たされている間に排泄の失敗をしてしまい、介護者に浴室に強引に引っ張られてきつい言葉で怒られた。もう行きたくない。』と言っている。家族としては引き続きデイサービスを利用してほしいと思っており、困っている。」というものだった。

翌朝、介護支援専門員が当該高齢者宅を訪問して本人から直接話を聞き、デイサービス事業所を訪問した。定員を増やしてから当該事業所を訪問するのは初めてであったが、事業所内に入ると利用者も多くなり職員も入れ替わっていたため、以前とは雰囲気は違っていることに気づいた。介護支援専門員は入浴介助場面を見学しながら職員に入浴介助の状況を尋ねると、男女で入浴時間を変えているものの入浴利用者が多いときは手一杯の状態であり、脱衣所で時間が重なってしまうこともあるとの話を聞いた。

当該事業所訪問後、介護支援専門員は地域包括支援センターへ相談に行き、当該高齢者や長女からの相談内容を伝えるとともに、自身が当該事業所で見聞きした情報を伝えた。

地域包括支援センター内でミーティングが行われ、介護支援専門員の話の状況からすると養介護施設従事者等による高齢者虐待が疑われること、市役所の高齢福祉課高齢福祉係（地域包括支援センター主管課、高齢者虐待担当）に連絡することを確認し、センター長が電話で状況を伝えた。

高齢福祉係長は、地域包括支援センターから寄せられた情報を高齢福祉課長に伝えるとともに、介護保険課へ連絡する旨の指示を受け、両課合同で寄せられた情報の確認と今後の対応について協議を行うこととした。

〔C市における高齢者虐待への対応体制〕

高齢者虐待の主管は高齢福祉課高齢福祉係（地域包括支援センター主管課）であるが、養介護施設従事者等による高齢者虐待に関しては、施設・事業所への指導権限を有する介護保険課介護保険係と連携して対応することとなっている。

事例概要（時系列）

平成 23 年

日 時	内 容	帳 票
9月6日（火）	日中、高齢者 H.I はデイサービス事業所を利用。 夜 8 時過ぎ、当該高齢者の家族から介護支援専門員に相談が入る。	
9月7日（水） 午前 9:00	介護支援専門員が高齢者宅を訪問。本人から話を聞き、状況を確認する。	
同日 午前 10:30	介護支援専門員が事業所を訪問。職員から話を聞き、状況を確認する。	
同日 午前 11:30	介護支援専門員が地域包括支援センターに相談。	
同日 午後 1:00	地域包括支援センターから高齢福祉課高齢福祉係に電話連絡。	・通報・届出受付票
同日 午後 2:00	高齢福祉課高齢福祉係と介護保険課介護保険係による情報共有と協議。引き続き、事実確認に向けた打合せを実施。	・情報共有・協議票 ・事実確認準備票
9月8日（木） 午前 9:30	〔介護支援専門員からの情報収集〕 高齢福祉係と介護保険係が、介護支援専門員から、高齢者・家族からの情報、介護支援専門員が確認した事業所の状況を確認。	・面接調査票 (高齢者本人)
同日 午前 10:30	〔高齢者への事実確認〕 高齢福祉係職員 1 名と地域包括支援センター社会福祉士で高齢者宅を訪問。苦情内容や当該事業所の利用意向を確認。	・面接調査票 (高齢者本人)
同日 午前 11:00	〔事業所への事実確認〕 高齢福祉係長・職員 2 名、介護保険係職員 2 名の計 5 名で事業所を訪問し、事実確認を実施。	・面接調査票 ・事実確認調査結果報告書
9月9日（金） 午後 2:00	虐待対応ケース会議（判断会議）（虐待の有無の判断、改善指導項目内容の検討）	・アセスメント票 ・虐待対応ケース会議記録・計画書～判断会議用 (対応計画 1 回目)
9月16日（金）	高齢福祉係長が事業所管理者に調査結果および虐待判断結果を伝達。改善計画の提出を要請。	
9月22日（木）	改善計画内容の相談のため管理者が来庁。高齢福祉係長が対応。	
10月11日（火）	事業所管理者より改善計画が提出される。	
10月12日（水） 午前 10:00	評価会議（改善計画内容の確認）	・評価会議記録 (評価 1 回目)
同日 午前 11:00	虐待対応ケース会議（半年後のモニタリング計画）	・虐待対応ケース会議記録・計画書 (対応計画 2 回目)

平成 24 年

日 時	内 容	帳 票
3月9日（金）	事業所訪問によるモニタリングを実施	
3月13日（火） 午後 1:00	評価会議（モニタリング結果の検討、虐待対応終結の判断）	・評価会議記録 (評価 2 回目)

1. 通報・届出等の受付（地域包括支援センターからの通報）

9月7日（水）午後1時過ぎ、地域包括支援センターから高齢福祉課高齢福祉係（当課が養介護施設従事者等による高齢者虐待担当部署）に養介護施設従事者等による高齢者虐待が疑われる事案が発生したとの連絡が入る。高齢福祉係長は、地域包括支援センターが相談者である介護支援専門員から聞き取った内容を記録した後、高齢福祉課長に報告した。

地域包括支援センターから寄せられた通報内容には、介護支援専門員が通所介護事業所***の利用者から寄せられた相談内容とともに、当該事業所を訪問し入浴介助に関して見聞きした情報が寄せられていた。

○利用者・家族からの相談内容

- ・入浴時の順番待ちにおいて、今日は裸の状態で待たされた。
- ・同性ばかりならまだしも、脱衣所で男性利用者と時間が重なった。一応はパーティションで区切られているが、実際には丸見えの状態。
- ・母親が入浴の順番待ちの間に排泄に失敗し、介護者に怒られ怖かったと言っている。
- ・母親はもう行きたくないと言っている。
- ・家族としては引き続きデイサービスを利用してほしいと思っており、困っている。

○介護支援専門員が確認した情報

- ・当該事業所の職員に確認したところ、男女で入浴時間を変えているものの入浴利用者が多いときは手一杯の状態であり、脱衣所で時間が重なってしまうこともあるとの話を聞いた。
- ・以前はとても評判がよい事業所だったので利用者さんを紹介したが、このような対応では紹介することもできない。もっと丁寧な対応を心掛けるよう事業所を指導して欲しい。

◎通報窓口の周知

居宅サービス事業所における高齢者虐待の通報は、地域包括支援センターに寄せられることも少なくないと考えられます。地域包括支援センターが委託型事業所であっても、内容を吟味したうえで高齢者虐待が疑われる場合には市町村の高齢者虐待担当部署につながるような体制を整えておく必要があります。そのため、市町村は養介護施設従事者等による高齢者虐待の通報窓口を定め、関係機関に周知しておくことが必要です。

2. 情報共有・協議

(1) 介護保険課との情報共有・協議

9月7日（水）午後2時、高齢福祉課長は、介護保険事業所の指導監査を所管する介護保険課長及び介護保険係長に対して地域包括支援センターから寄せられた通報内容を報告し、対応方針の検討を行った。

高齢福祉課長は、通報内容から養介護施設従事者等による高齢者虐待が疑われるとの考えを示し、具体的な理由として以下の事項を挙げた。

- ・パーティションでセパレートしているとは言え、羞恥心への配慮が必要な部分のケアについては十分な配慮が必要である。
- ・苦情対応として事業所を指導することも可能であるが、性的虐待は、社会的な衝撃が大きくなるため、早いうちに手を打つことが賢明であり、虐待通報に読み替えて立入調査を行うべきではないか。

高齢福祉課と介護保険課による情報共有・協議の結果、本事案を養介護施設従事者等による高齢者虐待の疑いとして対応する方針を固めた。そのため、家族から相談を受けた介護支援専門員に来庁してもらい、早急に、高齢者や家族からの相談内容や事業所を訪問して確認した内容の確認を行うことを確認。高齢福祉係職員から介護支援専門員に連絡を取った結果、翌日午前9時30分には来庁可能であることが確認されたため、高齢福祉係長、介護保険長が立ち会い、介護支援専門員からの情報収集を行うこととした。

(2) 情報収集の役割分担

同時に、庁内で可能な情報収集にあたることが確認された。

介護保険係では、当該高齢者の介護保険に関する情報収集を指示し、高齢者本人や家族状況等に関する情報を確認した。また、当該事業所に関して市に寄せられている過去の苦情や事故報告書の整理を指示した。

また、当該事業所に関して都道府県から追加的な情報収集を行うことを決めた（権限委譲を受けるまでの都道府県の持つ情報の収集／指導監査結果・苦情等の提供依頼）。なお、都道府県への依頼は介護保険係が行うこととした。

3. 事実確認の準備

庁内での情報収集に引き続き、高齢福祉課と介護保険課関係職員による情報共有と、事実確認調査準備のためのミーティングが開催された。

出席者：（高齢福祉課）課長、高齢福祉係長、高齢福祉係職員 2 名（事務職）
（介護保険課）課長、介護保険係長、介護保険係職員 2 名（事務職）

(1) 情報収集結果の共有

高齢福祉係長より、寄せられた通報内容とともに養介護施設従事者等による高齢者虐待の疑いとして対応することとした理由が説明された。また、介護保険係長からは収集した情報について報告がなされた。

① 高齢者に関する情報

- ・当該高齢者は、女性 65 歳で要介護 2、脳梗塞で片麻痺がある。また、軽度の認知症があるため、何度も同じ事を繰り返したり、排泄を失敗することがときどきある。
- ・自宅では長女と 2 人暮らし。
- ・介護保険サービスは、デイサービスを週 2 日（火・金）、訪問介護を週 3 日（月・水・木）、ショートステイを月 1 回（最終週の週末）利用している。

② 事業所に関する情報

- ・市に寄せられていた苦情内容を整理した結果、開設当初は利用者も 8 名以内でゆっくりできていたが、今年になってから建物を増築し、利用者が倍増したため良さがなくなってきたとの意見が寄せられていた。ただし、これらの意見（苦情）は法に触れるものではない。
- ・都道府県から提供された 2 年前の指導監査結果では特に目立った指摘はなされておらず、概ね良好な事業所運営がなされていたことが確認できた。

(2) 事実確認のための準備

1) 介護支援専門員への事実確認

当該高齢者に面接する前に、介護支援専門員からの話を聞き取る必要があるため、翌日 9 月 8 日（木）午前 9 時 30 分頃に来庁してもらうことを依頼、了承済み（聞き取りは、高齢福祉係長、介護保険係長）。

（確認事項）

- ・当該高齢者や家族からの相談内容
- ・事業所を訪問して確認した内容 など

2) 高齢者への事実確認

当該高齢者に直接面会したうえで事実を確認する必要があるため、9月8日（木）午前10時30分頃に、高齢福祉係職員1（女性）が高齢者宅を訪問することとした。なお、訪問に際しては地域包括支援センターの社会福祉士（女性）にも同行を依頼することとした。

（確認事項）

- ・介護支援専門員に話した内容、具体的な状況の確認
- ・当該事業所の利用意向 など

3) 事業所への事実確認

①実施根拠

相談内容から養介護施設従事者等による高齢者虐待が疑われるため、高齢者虐待防止法第24条を適用することを確認した。

②調査実施日

速やかに訪問することが必要であると判断し、翌日の9月8日（木）午前11時に訪問することを決定。

③事前連絡

入浴時の状況を確認する必要があるため、直前に訪問することだけを伝えることとした。

④訪問者

訪問者は、高齢福祉課（高齢福祉係長、事務職員2名（うち1名は社会福祉士有資格者）介護保険課（介護保険係長、事務職員2名）、地域包括支援センター社会福祉士の合計7人。

⑤役割分担と実施体制

事実確認実施にあたっての役割分担と実施体制については、以下の通りとした。

- ア. 9月8日（木）午前9時30分 介護支援専門員からの聞き取り
：高齢福祉係長、介護保険係長
- イ. 9月8日（木）午前10時30分 当該高齢者面接
：高齢福祉係職員1、地域包括支援センター社会福祉士
- ウ. 9月8日（木）午前11時 事業所への訪問（ア、イ終了後、合流）
 - ・管理者面接 ；高齢福祉係長、介護保険係長（訪問目的の説明、調査事項の説明、協力依頼、統括）
 - ・事業所内の状況把握・点検（入浴時の状況確認含む）
：高齢福祉係職員2（女性、社会福祉士有資格者）

- ・当日の事業所利用者面接 : 高齢福祉係職員 1 と 2 が声をかけながら話を聞き、状況や思いを確認する。
- ・記録確認 : 介護保険係職員 2 名が、当該高齢者に関する情報（個別支援計画、介護記録等）、虐待が疑われる職員に関する情報（勤務表、研修記録等）、事業所内の各種取組状況（事故報告、ヒヤリハット、苦情処理、各種委員会活動記録、研修計画・実施記録等）を確認。
- ・職員面接 : 利用者の送迎終了後、高齢福祉係長、介護保険係長が、リーダー層のほか介護職員全員に対して個別に面接し、聞き取りを行う。

⑥リスク対応

事実確認実施時には、調査を拒否されたり、責任者が不在のため対応できないとの返答も想定される。それぞれのリスクに対して以下の方針で対応することとした。

- 調査を拒否された場合:介護保険法第 23 条(実地指導)に切り替え事実確認を行う。
- 責任者が不在の場合 : 責任者に連絡を取ってもらい調査への協力を要請し、責任者には後日確認させてもらう。

⑦虐待対応ケース会議（判断会議）の開催日

調査結果を整理したうえで、事実確認調査翌日の 9 月 9 日（金）午後、虐待対応ケース会議（判断会議）を開催することとした。

4. 事実確認

(1) 介護支援専門員からの情報収集

9月8日(木)午前9時30分頃、介護支援専門員が来庁。高齢福祉係長、介護保険係長が介護支援専門員から情報収集を行った。

介護支援専門員が、地域包括支援センターに相談した内容を説明した後、高齢福祉係長から状況確認に関する質問がなされた。

(相談内容の具体的な発生状況について)

高齢福祉係長：入浴時の順番待ちとあるが、具体的にどのような日課になっているのか。

介護支援専門員：職員に確認したところ、1時間に3～4人の入浴をさせているとのことだった。

高齢福祉係長：脱衣所の様子はどのようになっているのか。

介護支援専門員：民家改修型なので、浴室・脱衣室が狭く、浴室の前をパーティションでセパレートし、衣服の着替え等をしている模様。

(家族からの相談内容について)

高齢福祉係長：家族から相談が寄せられたとのことだが、本人がそう言っていたのか。

介護支援専門員：おとといの夜、養護者である娘さんから8時過ぎに電話をもらい、本人から聞いたこととして話をされた。昨日、自宅でご本人にお会いして話を伺ったところ、同じことを話されていた。

(本人の状態や現在の状況)

高齢福祉係長：昨日、自宅で面会したとのことだが、高齢者ご本人の様子はどうだったのか。

介護支援専門員：ご本人は比較的落ち着いておられた。

高齢福祉係長：デイサービス事業所や介護職員への拒否感はどうか。

介護支援専門員：本人は行きたくないと言っており、改善されるまでお休みするか、別の事業所への変更について、ご本人の希望に沿うような対応を考えたい。

高齢福祉係長は、介護支援専門員に対して高齢者本人の希望を確認のうえ、サービス調整会議を開催するよう要請した。

また、介護支援専門員が担当している利用者のうち、当該事業所を利用している他の高齢者からも可能な範囲で話を聞いてもらうよう依頼した。

(2) 高齢者本人への事実確認

9月8日(木)午前10時30分過ぎに高齢福祉係職員1と地域包括支援センター社会福祉士が当該高齢者宅を訪問。苦情内容を確認のうえ、嫌な思いをしたときの状況について尋ねた。

当該高齢者からは、入浴の順番を裸で待っていて男性利用者と一緒になったことは嫌だ

ったこと、その時に排泄に失敗して大声で叱られとても恥ずかしい思いをしたこと、叱った職員が怖かったことなどの発言が聞かれた。また、排泄の失敗を叱った職員にいつもくさいとか汚いと言われて嫌な思いをしていたが、恥ずかしいし家族にも言えず、我慢をしていたが、この前のような思いはもうしたくないので、あそこにはもう行きたくないと言い、事業所の変更希望を口にした。

(3) 事業所への事実確認

(事実確認調査日(9月8日(木)の動き)

- 10:30 出発前に高齢福祉係長が事業所へ電話連絡。「養介護施設従事者等による高齢者虐待が疑われる通報があったので、高齢者虐待防止法第24条にもとづき、事実確認調査に伺いたい。詳しくはそちらで説明する。」
- 11:00 通所介護事業所***に到着。管理者に対して、「入浴時における不適切な対応があり、養介護施設従事者等による高齢者虐待にあたる可能性があるため確認したいので、調査に協力して欲しい。調査は、高齢者への面接、管理者やリーダー、職員からの聞き取り、記録類の確認をしたい」と依頼、了承を得た。
また、面接と記録確認を行うための部屋の用意、コピー機の使用なども依頼した。
- 11:15~12:00 管理者面談、事業所内の状況把握・点検(入浴時の状況確認を含む)。
- 12:00~13:00 昼食を取りながら各チームで明らかになったこと、午後の動きを確認。当該高齢者への事実確認を行っていた高齢福祉係職員1が合流し、当該高齢者から確認できた状況を報告(心理的虐待の疑いもあることを全員で共有)。
- 13:00~16:00 当日の利用者への面接、記録確認を実施。
- 16:00~18:00 リーダーを含む介護職員への面接を実施。

①管理者面接

- ・一人ずつ入浴介助をしているが、浴室が狭く、この春より増築し利用者が倍増したため、パーティションでセパレートすることにした。
- ・配慮が足りない部分もあるので、次年度に向けて浴室の増築も含めて取り組んでいきたい。
- ・H.Iさんに対して嫌な思い、怖い思いをさせてしまったことは、事業所としても把握できていなかった。対応した職員はアルバイトスタッフで、言葉遣いや介護について指導しているところだった。今回のような状況で適切な対処行動が取れなかったこともあるため、今後しばらくはリーダー職が指導にあたる体制としたい。

②事業所内の状況把握・点検（入浴時の状況確認含む）

- ・高齢福祉係職員 2 が実際の入浴介助の場面を見学したところ、当日は入浴介助の利用者が多い日ではなく、比較的余裕を持った介助がなされていた。
- ・浴室や脱衣所の状況については、脱衣所にパーティションが設置されているものの簡易なものであり、プライバシーに十分配慮されているとは言えないものであった。

③当日の利用者への面接

会話が可能な利用者数名を選び、相談室で個別に話を聞くことにした。

話を聞いた利用者の多くは、「ここは良いところ」と回答。ただし、一部の利用者から「お風呂の順番待ちで嫌なときがある、着替える所のパーティションが空いていることが多い」との声も寄せられた。また、「あの人はちょっとね」と介護職（アルバイト）G.A の言葉遣いや乱暴な介護を指摘する意見も聞かれた。

④記録確認

○当該高齢者に関する記録

- ・介護記録には、入浴介助時の順番待ちで排泄に失敗したとの記述は確認。
- ・当該高齢者が怖い思いをした、嫌な思いをした等の記載はなかった。

○事業所の各種取り組みに関する記録

- ・職員全員を対象として年 3 回の研修を実施している。高齢者虐待については、研修の中で概要に触れられているのみであった。
- ・ヒヤリハットに関する記録は手薄であった。

⑤リーダー面接

- ・入浴介助については、利用者が増加したことに対して苦肉の策であった。配慮が足りなかったことについては責任を感じる。
- ・H.I さんに嫌な思い、怖い思いをさせた介護職（アルバイト）G.A も一生懸命頑張っている。排泄を失敗したことから、少し叱責口調になり、言葉がきつく思えたのかもしれない。早く流してあげたかったのだと思う。
- ・介護職（アルバイト）G.A は本人なりに頑張っているが、スタッフになってから半年であり未熟な面はある。言葉掛けや介護も少し粗い面があり、ヘルパー 2 級資格の取得を目指していることもあるため、なるべく自分が一緒について介護知識や技術を習得してもらう体制を取っていた。

⑥ 職員への面接（高齢者にきつくあたった職員を含む）

ア. 一般職員

○入浴時の利用者処遇について

- ・ 普段は男女の入浴時間帯をきちんと分けており、脱衣所で混在することはないが、入浴利用者が多いときは時間に余裕がなく脱衣所で順番を待ってもらうこともあり、その際に男性利用者と女性利用者が混在する場面も発生している。
- ・ 順番になったらすぐに入浴できるように、順番を待ってもらうときにある程度脱衣してもらっているが、脱衣所の温度管理はしているので寒いことはないと思う。
- ・ 脱衣所にはパーティションを置いているが、利用者の出入りがあるため時間によっては開きっぱなしになっていることもある。

○当該高齢者にきつくあつた介護職（アルバイト）G.Aについて

- ・ ここで働きはじめてまだ半年であり未熟なところはあるが、若くて素直な子なので利用者さんからも可愛がられている。
- ・ あの日、H.Iさんが脱衣所で排泄に失敗したときに、介護職（アルバイト）G.Aは大声で「汚い、だめじゃない、早くこっちに来て」と言ってH.Iさんを浴室へ少し強引に引っ張っていった。浴室の中でも叱っているような口調が聞かれたので、後で注意をした。

イ. 当該高齢者にきつくあつた介護職（アルバイト）G.A

○当該高齢者に対してきつい言葉遣いをしたときの状況について

- ・ 車いすのうえで排泄してしまったので、少しラッとしたことも否めない。早く洗い流してあげたいという気持ちだったのだが、つい「だめじゃない」ときつい口調で言ってしまった。怖い思いをさせてしまって申し訳ない。H.Iさんに謝りたい。
- ・ 普段は落ち着いて対処できているのだが、あときは入浴利用者が多く、時間に追われて少し焦っていた。
- ・ (当該高齢者から排泄介助の際にいつも「くさい」、「汚い」と言われていたと聞いたが) そういったことを言ったことがあるかもしれないが、特に嫌がらせしようとして言ったわけではない。

○仕事の困難さについて

- ・ 管理者やリーダーからは、高齢者の身になって、言葉掛けやケアに最善の注意をし、寄り添えるようにと指導を受けている。他の職員さんはみなさんすばらしい見識を持っており、自分も見習いたいと頑張ってきた。
- ・ 介護の仕事は嫌いではないし、自分にもあっている仕事だと思っている。まだ不慣れなこともあって戸惑うことも少なくないが、利用者から信頼される介護者になればと思っている。

(4) 調査結果の確認、事業所への指示・指導等

事実確認調査終了後、訪問者全員で確認した情報の共有を行った結果、入浴介助時の脱衣所におけるプライバシーの配慮が不十分な状況であること、養介護施設従事者等による

高齢者虐待の可能性があることが確認された。

現場責任者である高齢福祉係長は、高齢福祉課長に電話連絡を行い、確認された事実の概略と養介護施設従事者等による高齢者虐待の可能性が高いことを伝えるとともに、管理者への指示・指導内容として以下の3点を要請することを確認した。

- ・入浴介助時のプライバシー配慮を徹底させるため、現在使用しているパーティションでの区切りを早急にやめ、別の手段を講じること。
- ・入浴介助時のプライバシー配慮を徹底させるため、入浴時間を男女で明確に分けること。
- ・介護職（アルバイト）G.A について、排泄介助時に不適切な言葉掛けが行われているため、リーダーがついて指導すること。

高齢福祉課長への報告後、管理者と面談。高齢福祉係長は、管理者に調査結果から養介護施設従事者等による高齢者虐待の可能性のあることを伝え、入浴介助時のプライバシー配慮の徹底と高齢者にきつくあたった介護職（アルバイト）G.A への対応を要請した。

(5) 調査結果報告書の作成

9月9日（金）午前中、高齢福祉係長と介護保険係長が集まり、事実確認調査で確認できたことを調査結果報告書に整理した。

この報告書と各種調査票をもとに、同日午後2時より両課課長と調査参加者を含めた虐待対応ケース会議（判断会議）を開催することとした。

5. 虐待対応ケース会議（判断会議）（対応計画1回目）

9月9日（金）午後2時より、事実確認調査の結果から高齢者虐待の有無、緊急性の有無の判断、今後の対応の検討を行うための虐待対応ケース会議（以下「判断会議」）が開催された。

出席者：（高齢福祉課） 課長、高齢福祉係長、高齢福祉係職員2名（事務職）
（介護保険課） 課長、介護保険係長、介護保険係職員2名（事務職）

(1) 認められた事実

① 当該高齢者から確認した内容

- ・（介護職（アルバイト）G.Aの介護内容について）「排泄に失敗したときに叱った職員にいつもくさいとか汚いと言われて嫌だった、あそこにはもう行きたくない」との発言を確認。

② 管理者から確認した内容

- ・一人ずつ入浴介助をしているが、浴室が狭く、この春より増築し利用者が倍増したため、パーティションでセパレートしている。配慮が足りない部分もあるため、次年度に向けて浴室の増築も含めて取り組む意向を持っている。

③ 事業所内の状況把握・点検（入浴時の状況確認含む）により確認した内容

- ・訪問当日は入浴介助の利用者が多い日ではなく、比較的余裕を持った介助がなされていた。
- ・浴室や脱衣所の状況については、脱衣所にパーティションが設置されているものの簡易なものであり、プライバシーに十分配慮されているとは言えないものであった。

④ 当日の利用者から確認した内容

- ・話を聞いた当日の利用者の一部からは、「お風呂の順番待ちで嫌なときがある、着替える所のパーティションが空いていることが多い」との声が寄せられた。
- ・（介護職（アルバイト）G.Aの介護内容について）一部の利用者から、介護職（アルバイト）G.Aの言葉遣いや介護の乱暴さを指摘する意見が聞かれた。

⑤ 記録により確認した内容

○ 当該高齢者に関する記録

- ・介護記録には、入浴介助時の順番待ちで排泄に失敗したとの記述は確認。
- ・当該高齢者が怖い思いをした、嫌な思いをした等の記載はなかった。

○ 事業所の各種取り組みに関する記録

- ・職員全員を対象として年3回の研修を実施している。高齢者虐待については、研修の中で概要に触れられているのみであった。

- ・ヒヤリハットに関する記録は手薄であった。

⑥リーダーから確認した内容

- ・入浴介助については、利用者が増加したことに対して苦肉の策であり、配慮が足らなかったことについて責任を感じている。
- ・(介護職(アルバイト) G.Aの介護内容について) 仕事を始めてから半年で未熟な面があり、言葉掛けや介護も少し粗い面があることをリーダーも認識していたことを確認。

⑦職員から確認した内容

- ・普段は男女の入浴時間帯をきちんと分けており、脱衣所で混在することはないが、入浴利用者が多いときは時間に余裕がなく脱衣所で順番を待ってもらうこともあり、その際に男性利用者と女性利用者が混在する場面も発生している。
- ・順番になったらすぐに入浴できるように、順番を待ってもらうときにある程度脱衣してもらっているが、脱衣所の温度管理はしているので寒いことはないと思う。
- ・脱衣所にはパーティションを置いているが、利用者の出入りがあるため時間によっては開きっぱなしになっていることもある。
- ・(当該高齢者が介護職(アルバイト) G.Aに叱責され、怖い思いをしたときの状況について) 当該高齢者が脱衣所で排泄に失敗したときに、介護職(アルバイト) G.Aが大声で「汚い、だめじゃない、早くこっちに来て」と言って当該高齢者を浴室へ少し強引に引っ張って行き、浴室内でも叱っているような口調が聞かれたこと、当該職員が介護職(アルバイト) G.Aに対して注意をしていたことを確認。

⑧高齢者を叱責した介護職(アルバイト) G.Aから確認した内容

- ・(当該高齢者が介護職(アルバイト) G.Aに叱責され、怖い思いをしたときの状況について) 車いすのうえで排泄してしまったので、イラッとしてきつい口調になってしまったことを確認。
- ・当該高齢者の排泄介助の際の言葉掛けに対して、本人は「そういったことを言ったことがあるかもしれないが、特に嫌がらせしようとして言ったわけではない」と発言している。

(2) 虐待の有無の判断

以下の理由により、性的虐待に該当すると判断した。

- ・入浴利用者の出入りによってパーティションが開かれっ放しになることもあり、脱衣所に男女利用者が混在することもある。また、浴室の広さに見合った利用定員になっていないため、無理やり設置したパーティションが機能しておらず、このような処遇は、利用者のプライバシーへの配慮がまったくなされていない状態といえる。
- ・また、たとえ入浴利用者が多い日であっても、入浴の順番を裸の状態で待たせているのは事業所側の都合であり、利用者に対する配慮がなされていない対応といえる。

また、排泄の失敗をした当該高齢者に対して介護職（アルバイト）G.A が叱責して怖い思いをさせたり（威嚇的態度）、日常的に排泄介助時に「くさい」「汚い」など侮蔑的な発言を繰り返していたことは心理的虐待に該当すると判断した。

(3) 緊急性の有無の判断

当該高齢者は、当該事業所に通いたくないと言っている。また家族からも強い希望があり、介護支援専門員が他事業所に変更することとなった。

また、事実確認調査終了後、管理者に対して入浴介助時のプライバシー配慮を徹底させることを指導している。事業所としても不備な点は認め、早急に対応することを約束したことから、緊急性は低いと判断した。

(4) 対応計画の立案

① 高齢者への対応、担当、期限

- ・当該高齢者から、当該事業所で嫌な思いや怖い思いをした、もう行きたくないとの発言もあったため、改めて介護支援専門員に対してサービス調整会議を開催のうえ事業所変更を依頼する。
- ・また、新たな事業所でも十分配慮してもらうことや、本人の様子を定期的に報告してもらうよう依頼する。
- ・判断会議終了後、高齢福祉係長より介護支援専門員に依頼する。

② 虐待を行った職員への対応、担当、期限

- ・言葉掛けを含む基本的な介護技術の修得が必要である。事業所による指導体制をしばらく継続してもらうとともに、研修等に積極的に参加させるよう事業所に要請する。
- ・要請は、文書指導の際に介護保険課担当係長が口頭で行う。

③ 事業所への対応、担当、期限

- ・近日中に調査結果の報告とともに文書による改善指導を行うとともに、改善計画の提出を指示する。高齢福祉係長が指導文書原案を作成し、2週間以内に決裁をとる。

<指導内容>

- ・利用者が気持ちよく入浴できる環境を整える必要があることから、事実確認調査当日に伝達した「現在使用しているパーティションでの区切りを早急にやめ、別の手段を講じること」と「入浴時間を男女で明確に分けること」を、改めて指導する。（高齢福祉係職員が週1回、不定期で事業所を訪問し、本対応の実施状況を確認する）。
- ・事業所として職員のスキルアップに関する継続的・体系的な研修を行う。
- ・職員間で利用者へのケアや対応方針、情報を共有する機会や場を設ける。
- ・全職員が今回の虐待を重く受け止め、再発防止のための対応プランを作成する。

④都道府県への連絡、担当、期限

- ・介護保険係長より調査結果及び虐待認定の事実を都道府県に報告し、事業所への指導内容について助言を依頼する（1週間以内）。

⑤評価予定日

- ・事業所からの改善計画提出後、速やかに実施する（法人からの改善計画提出予定日を10月20日（木）前後と設定）。

(5)判断会議後の経過

①指導文書の提出、改善計画の提出要請

9月16日（金）に管理者に来庁を求め、調査結果の報告とともに指導内容を伝達し、改善計画の提出を求めた。管理者は1か月以内の改善計画提出を約束した。

②改善計画への助言

9月22日（木）、事業所管理者から高齢福祉係長宛に、改善計画の具体的内容について相談にのって欲しいとの電話が入った。高齢福祉係長は、管理者に来庁してもらうよう促し、介護保険係長へも連絡を行った。

1時間後に管理者が来庁。高齢福祉係長、介護保険係長が対応し、改善計画の具体的な記載内容について口頭で助言を行った。

主な助言内容は以下のとおり。

○新人職員への教育について

- ・事業所で実施する研修の中に、高齢者虐待防止、認知症ケアへの取組に関する研修を盛り込み、定期的実施することが重要と考えられる。
- ・新人職員向けに、基本的な介護知識・技術を習得させるための研修方法を検討すること。例えば、業務内での指導や振り返りなど日常的なOJT内容の見直しを行い、職員の介護の質を高める工夫を検討することも考えられる。

○高齢者虐待の再発防止に向けて

- ・高齢者虐待防止の認識を高めるために、研修の実施（特に高齢者虐待の防止、認知症ケアの知識・技術等）や外部研修の受講等が有効と考えられる。
- ・業務負担のストレスや職員同士・利用者との人間関係、コミュニケーションの不足などがなかったか、改めて事業所内で話し合いの機会をもち、業務内容全体から職員が抱えているストレス等を明らかにし、改善に努めることが事業所として必要ではないか。
- ・事業所職員内で取り組むと同時に、介護相談員など外部の第三者が定期的に事業所を訪れ、利用者の様子や職員の提供する介護内容、再発防止の取り組みを見てもらうなどの工夫も必要ではないか。

養介護施設従事者等による 高齢者虐待対応ケース会議記録・計画書(1)～判断会議用

決裁欄(例)	
課長	担当
係長	係長

高齢者本人氏名 H.I 殿
 計画作成者所屬 高齢福祉課 高齢福祉係
 計画作成者氏名 高齢福祉課 高齢福祉係長
 初回計画作成日 平成23年 9月 9日(金)
 会議日時: 平成23年9月9日(金) 14時00分～15時30分

会議目的 虐待の有無、緊急性の判断、今後の対応についての検討					出席者 所属: 高齢福祉課 氏名 課長 所属: 高齢福祉係 氏名 高齢福祉係長 所属: 高齢福祉係 氏名 事務職 2名
虐待事実の判断 □虐待の事実なし ■虐待の事実あり →身体的虐待 □放棄・放任 ■心理的虐待 ■性的虐待 □経済的虐待 □その他 いつ (心理的虐待) 日常的、(性的虐待) 9月6日 どこで デイサービス事業所** * 浴室脱衣所 誰が H.I 誰から 氏名 G.A 職種 介護職(アルバイト) 何をされたか ・心理的虐待: 一日定期的に排泄介助時に「くさい」「汚い」など侮蔑的な発言を繰り返されていた。 ・性的虐待: 一裸で入浴の順番を待たされた、排泄の失敗を怒られた。 判断根拠: 裸で入浴順番を待たせ、男性利用者と混在させる行為は性的虐待に該当する。また、排泄の失敗を怒り、高齢者に怖い思いをさせたことは心理的虐待に該当する。	□判断できず □判断できず □判断できず	事実確認調査の継続 □事実確認を継続(期限を区切った継続方針) □都道府県への対応・協力依頼 □その他() □緊急保護 □入院 □通院 □他施設転居 ⇒ () □在宅サービス導入・調整 () 【措置の適用】 □有: □訪問介護 □通所介護 □短期入所生活介護 □認知症対応型共同生活介護 □小規模多機能型居宅介護 □介護老人ホーム □特別養護老人ホーム □無 □検討中(理由:)	高齢者への対応 □成年後見制度または日常生活自立支援事業の活用 □経済的支援(生活保護相談・申請/各種減免手続き等) () □その他 ()	施設・事業所に対する改善指導の必要性 ■施設・事業所からの改善計画の提出要請 □虐待を行った養介護施設従事者等への指導、勤務変更等 □介護保険法に規定する勧告・改善命令処分 □老人福祉法に規定する勧告・改善命令処分 □その他 ()	関係者・関係機関への連絡 □関係部署・関係機関への連絡 () □通報者への対応 () □その他 ()
緊急性の有無の判断 ■緊急性なし □緊急性あり □入院や通院が必要(重篤な外傷、脱水、栄養失調、衰弱等) □高齢者本人、家族・後見人等が保護を求めている ■虐待を行った職員が変わりなく勤務している □その他 ()	□判断できず □判断できず	本人は、当該事業所にも行きたくないと言っている。担当の介護支援専門員がサービス担当者会議にて事業所変更を手続き中。	本人は、当該事業所にも行きたくないと言っている。担当の介護支援専門員がサービス担当者会議にて事業所変更を手続き中。	施設・事業所、虐待者への対応	関係者・関係機関への対応
総合的な対応方針 ※「アセスメント要約書」全体のまとめより	・高齢者本人は、デイサービス事業所の変更を希望している。すでに、介護支援専門員が事業所変更の依頼をしているが、当該高齢者が導線を保持されるような環境で介護サービスを受けられる対応を図る必要がある。 ・介護職(アルバイト) G.Aは、当該高齢者の排泄時の失敗に対して叱責し、怖い思いをさせたり、排泄介助時に日常的に「くさい」「汚い」などの侮蔑的な発言を繰り返しており、高齢者へのケアに対する認識や技術に不十分さがみられる。リーダーがついて介護知識や技術の習得に努めていたが、介護職としての一層の認識、知識、技術の向上が求められる。 ・入浴時における利用者へのプライバシー保護が不十分だが、事業所として問題と認識していない。また、職員間で対応方針の共有もなされなかったり、事業所としての指導体制が十分に機能していないなど、高齢者虐待防止に関する取り組みが適切に実施されていない。利用者が安心して適切な介護を受けられるような環境を整えるために、ケアの質を高めるための取組や高齢者虐待の再発防止に向けた取り組みを強化する必要がある。	□判断できず □判断できず	本人は、当該事業所にも行きたくないと言っている。担当の介護支援専門員がサービス担当者会議にて事業所変更を手続き中。	施設・事業所、虐待者への対応	関係者・関係機関への対応

第2表

養介護施設従事者等による 高齢者虐待対応ケース会議記録・計画書(2)～判断会議用

対象		優先順位	課題	目標	対応方法(具体的な役割分担)		決裁欄(例)	
					何を・どのように	関係機関・担当者等	課長	係長
高齢者	1	特定の介護職員から虐待を受け、当該事業所に行くことを嫌がり、事業所の変更を希望している。	安心して介護を受けられる環境を整える。	<ul style="list-style-type: none"> ・すでに依頼済だが、改めて介護支援専門員に対し、サーピス調整会議を開催の上、事業所の変更を依頼する。 ・また、新たな事業所でも十分に配慮してもらいたいことや、本人の様子を定期的に報告してもらいたいとする。 	高齢福祉係長			9月9日(木)
	2	一部の利用者が、入浴の順番待ちやバレーションでの区切りで嫌悪感を抱いている。	利用者が気持ちよく入浴できる環境を整える。	<ul style="list-style-type: none"> ・入浴介助時のプライバシー配慮を徹底させるため、現在使用しているバレーションでの区切りを早急にやめ、別手段を講じる。 ・入浴介助時のプライバシー配慮を徹底させるため、入浴時間を男女で明確に分ける。 	高齢福祉係長			9月9日(木)
虐待者	1	言葉かけを含む基本的な介護技術や高齢者虐待に関する認識が不十分。	基本的な介護技術や高齢者虐待に関する認識を高める。	<ul style="list-style-type: none"> ・リーダーによる指導体制をしばらく継続してもらう。 ・研修等に積極的に参加させて、基本的な介護技術や高齢者虐待に関する認識を高める。 	高齢福祉係長			9月22日(木)～10月20日(木)前後
	1	利用者への入浴介助が適切に行われていない。	利用者が気持ちよく入浴できる環境を整える。	<ul style="list-style-type: none"> ・入浴介助時のプライバシー配慮を徹底させるため、現在使用しているバレーションでの区切りを早急にやめ、別手段を講じる。 ・入浴介助時のプライバシー配慮を徹底させるため、入浴時間を男女で明確に分ける。 	高齢福祉係長			9月9日(木)
施設・事業所	2	特定の介護職員による侮蔑的な言葉かけが行われる状態が継続しており、事業所としての指導体制が不十分。	事業所としての指導体制を構築する。	事業所として職員のスキルアップに関する継続的・体系的な研修を行う。	高齢福祉係長			9月22日(木)～10月20日(木)前後
	3	職員間で、高齢者へのケアに関する方針や情報共有されていない。	利用者一人一人への対応について、職員間で方針や情報を共有する機会や場を設ける。	職員間で利用者へのケアや対応方針、情報共有する機会や場を設ける。	高齢福祉係長			9月22日(木)～10月20日(木)前後
	4	組織として高齢者の権利擁護に関する認識が低く、虐待発生リスクの高い状態が継続している。	管理者を含め、法人全体で高齢者虐待防止、高齢者のケアに対する認識を高める。	全職員が今回の虐待を重く受け止め、再発防止のための対応プランを作成する。	高齢福祉係長			9月22日(木)～10月20日(木)前後
	1		都道府県担当者に調査結果及び虐待認定の事実を報告し、事業所への指導内容について助言を依頼する。	左同。	介護保険係長			9月9日(金)～9月16日(金)
関係者								
対応が困難な課題/今後検討しなければならない事項など(「アセスメント要約票」の全体のまとめから記載)					計画評価予定日	平成23年10月20日(木)前後。	※法人からの改善計画提出予定日10月20日(木)。	

※記入欄が足りない場合は、様式を追加して記入

〇〇 第〇〇〇号
平成23年9月15日

特定非営利活動法人▲▲▲
理事長 〇〇〇〇 様

C市介護保険課長
C市高齢福祉課長

養介護施設従事者等による高齢者虐待の改善について（通知）

標記のことについて、「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」に基づく通報に対して平成23年9月8日に実施した調査の結果、改善すべき事項が認められましたので、事業所として高齢者虐待防止に取り組み、高齢者の人権を尊重し、尊厳の保持に努めていただきますようお願いいたします。

1 事業所名 指定通所介護事業所***

2 認定事実

- (1) 高齢者虐待件数 1件
- (2) 被虐待高齢者数 1名（女性、65～69歳、要介護2）
- (3) 虐待の種別

①性的虐待 1件

平成23年9月6日、当該指定通所介護事業所***浴室脱衣所において、裸の状態の入浴の順番を待たせていた際に男女利用者が混在する状態となった。また、利用者の出入りによってパーティションが開かれ放しの状態で機能しておらず、利用者のプライバシーへの配慮がなされていない。このような状態を改善せずにいたことは性的虐待に該当する。

②心理的虐待 1件

高齢者への排泄介助の際に、日頃から「くさい」「汚い」など不適切な言葉掛け（侮蔑的な発言）、また平成23年9月6日の入浴脱衣所内で排泄に失敗した高齢者を男性利用者がいる前で大声で叱りつけた行為は、高齢者の尊厳を著しく損なう行為であり、心理的虐待に該当する。

(4) 虐待を行った従事者の職種

- ①性的虐待 事業所職員6名（全員）
- ②心理的虐待 介護職員 1名

3 指導事項及び指導理由

別紙「改善を要する事項」の通り。

4 提出

- (1) 改善計画書にこの指導に係る改善取組計画内容を記載し、確認できる資料を添付して提出すること。なお、改善できない理由がある場合には、その理由を具体的に記載すること。
- (2) 改善取組計画の提出期限は、1か月以内とすること。

5 留意事項

- (1) 高齢者虐待が発生した原因を十分究明し、再発防止に向けた実効性のある措置をとること。
- (2) 上記(1)に取り組むにあたっては、法人の責任により行うこと。
- (3) 上記(1)に取り組むにあたっては、法人及び事業所の従事者に対して十分な説明を行い、共通認識を持つとともに、再発防止のために継続的に取り組むものであること。
- (4) 上記(1)に取り組むにあたっては、利用者及びその家族に対して十分な説明を行い、了承を得たうえで行うこと。
- (5) 介護保険法をはじめ、その他の法令等を遵守した改善に係る措置をとること。

問い合わせ先
C市介護保険課
電話 内線 ()
ファクシミリ

改善を要する事項

- 1 入浴介護時において、利用者を裸で待たせる行為、一時的とはいえ男女利用者が脱衣所で混在させる行為は、利用者の尊厳を著しく傷つけるものである。脱衣所空間の利用方法の工夫、入浴介護時の利用時間の配分など、利用者のプライバシーを十分に配慮した入浴介助の確保のために必要な処置をとる必要がある。
- 2 排泄介助の際に、一部の職員により特定の高齢者に対して侮蔑的な発言が繰り返し行われていた。これは当該職員個人の問題であるとともに、事業所としての指導体制が十分に機能していないでもある。事業所として、職員のスキルアップに関する継続的・体系的な研修計画を作成し実施することが必要である。また、日常的に職員間でコミュニケーションを取りながら、利用者へのケアや対応方針、情報を共有する機会や場を設けることが求められる。
- 3 高齢者虐待が発生したことを職員全員が受け止め、再発防止に向けた取組を継続的に実施していくための具体的な対応プランを作成することが必要である。あわせて、実効性を担保するための仕組みを設けることも必要である。

平成23年10月11日

C市介護保険課長 様
C市高齢福祉課長 様

特定非営利活動法人▲▲▲
理事長 ○○○○

指導に係る改善計画について

平成23年9月15日付け 養介護施設従事者等による高齢者虐待の改善について（通知）により指摘のあった事項について、別紙のとおり改善し再発防止に係る措置を講じますので報告します。

改善内容

改善を要する事項	改善内容
<p>1 入浴介護時において、利用者を裸で待たせる行為、一時的とはいえ男女利用者が脱衣所で混在させる行為は、利用者の尊厳を著しく傷つけるものである。入浴介護時の利用時間の配分、脱衣所空間の利用方法の工夫など、利用者のプライバシーを十分に配慮した入浴介助の確保のために必要な処置をとる必要がある。</p> <p>2 排泄介助の際に、一部の職員により高齢者に対して侮蔑的な発言が繰り返し行われていた。これは当該職員個人の問題であるとともに、事業所としての指導体制が十分に機能していないでもある。事業所として、職員のスキルアップに関する継続的・体系的な研修計画を作成し実施することが必要である。また、日常的に職員間でコミュニケーションを取りながら、利用者へのケアや対応方針、情報を共有する機会や場を設けることが求められる。</p> <p>3 高齢者虐待が発生したことを職員全員が受け止め、再発防止に向けた取組を継続的に実施していくための具体的な対応プランを作成することが必要である。あわせて、実効性を担保するための仕組みを設けることも必要である。</p>	<p>1 浴室等の改修が行われるまでの間は、新しいパーティションを使用するとともに、男女の入浴時間を午前と午後で完全に分け、利用者のプライバシーに十分配慮した入浴介助に努めます。 次年度の早い時期までに資金の目処をつけ、浴室等の改修（増築）を行います。 (添付資料) なし</p> <p>2 職員のスキルアップおよび高齢者虐待防止や認知症ケアに関する研修を行い、日頃の援助業務において虐待につながる行動になっていないかを職員一人ひとりが認識し、再発防止に取り組みます。 また、日頃の援助業務による職員の精神的・身体的ストレスの蓄積を回避するために定期的な職員ミーティングを開催します。 また、管理者による職員面談及び交流ひろばを設置し、不満や悩み事を小さなうちに解決する取組を行います（特に新人職員に重点をおきます）。 これらの取組により、日頃から積極的な職員間の交流や意見交換、報告・連絡・相談が行いやすい関係を築くとともに、管理者と職員の壁をなくし、高齢者虐待の再発防止に努めます。 (添付資料) 研修計画、実施記録</p> <p>3 9月24日、26日に職員会議を開催し、発生事案について職員に周知を行いました。 再発防止に向けた具体的な取組内容は、上記2に記した通りです。これらの取組の実効性を担保するため、月に数度不定期に介護相談員に来所してもらい、職員による介護内容や再発防止の取組状況をチェックし、市担当課に報告していただきます。 (添付資料) 職員説明資料</p>

6. 評価会議 1 回目（改善計画書内容の検討）

10月11日（火）、事業所管理者から市からの助言をもとに作成した改善計画が提出された。受け取った高齢福祉係長はその旨を高齢福祉課長、介護保険課長に伝え、翌日10月12日（水）午前10時より評価会議を開催することとした。

評価会議では、法人への改善指導文書を手渡した後の計画報告とともに、事業所から提出された改善計画内容について確認がなされた。

出席者：（高齢福祉課）課長、高齢福祉係長
（介護保険課）課長、介護保険係長

(1) 法人への改善指導文書を手渡した後の経過報告

① 被虐待高齢者への対応

- ・9月20日（火）、介護支援専門員より、高齢福祉係に、当該高齢者が別のデイサービス事業所に通い始めたとの電話が入った。当該高齢者はまだ数回しか利用していないが、利用者が全体的に少なく、入浴時間も前の事業所るときより少しだけ長くなったのでよかった、もうしばらく通って様子をみたいと言っているとのことだった。
- ・介護支援専門員には、引き続き定期的に当該高齢者の様子を報告してもらうことを依頼した。

② 当該事業所の入浴介助時の対応

- ・当該事業所の入浴介助時の対応がなされているかを確認するため、9月9日（金）の判断会議以降、週1回、高齢福祉係職員が当該事業所を不定期で訪問した。その結果、今回指摘したパーティションの使用をやめ、新たなパーティションを用意したこと、完全に男女で時間を分けて入浴介護を行っていることを確認した。
- ・事業所としても、引き続き努力したいとのことだった。
- ・利用者からは「お風呂の順番待ちで男との人と一緒にいることがなくなってよかった。」という声を聞いた。

③ 虐待を行った職員への教育

- ・10月5日（水）、高齢福祉係長と高齢福祉係職員1が事業所を訪問し、虐待を行った職員の対応の改善状況を確認した。また、リーダーからも、常に自分を含めた複数体制で業務にあたっており、当該職員の技術は徐々にではあるが改善しつつあるとの発言を得た。

(2) 改善計画の内容

(全体)

指導内容として指摘した項目については、改善計画に反映されていることを確認した。

(利用者のプライバシーへの配慮)

- ・浴室等の改修が行われるまでの間は、新しいパーティションを使用するとともに、男女の入浴時間を午前と午後で完全に分け、利用者のプライバシーに十分配慮した入浴介助に努める。
- ・次年度の早い時期までに資金の目処をつけ、浴室等の改修（増築）を行う。

(職員のスキルアップ、高齢者虐待防止に向けた取組)

職員のスキルアップおよび高齢者虐待防止や認知症ケアに関する研修を行うことで、日頃の援助業務において虐待につながる行動になっていないかを職員が認識し、発生予防へとつなげる。既に一部の取組が始められている。(添付資料は研修計画と実施記録)

(業務改善・職員のストレス軽減)

日頃の援助業務による職員の精神的・身体的ストレスの蓄積を回避するために定期的な職員ミーティングを開催する。

また、管理者による職員面談及び交流ひろばを設置し、不満や悩み事を小さなうちに解決する取組を行う（特に新人職員に重点をおく）。

日頃から、積極的な職員間の交流や意見交換、報告・連絡・相談が行いやすい関係を築くとともに、管理者と職員の壁をなくすよう取り組む。

(定期的な第三者受入による検証、報告体制の確立)

月に数度、不定期に市から依頼した介護相談員が事業所を訪れ、介護内容や再発防止の取組状況をチェックし、市及び事業所に報告してもらう。

(3) 取組及び改善計画の評価

当該高齢者については他事業所への通所を始めており、様子を見るとのことだが、市としても引き続き、介護支援専門員を通じた状況把握を継続する必要がある。

虐待を行った職員は、リーダーを含めた複数体制で業務にあたっており、当該職員の技術は徐々にではあるが改善しつつあるとの発言を得ている。引き続き、介護知識・技術の向上について確認を継続する必要がある。

事業所は、現段階で、可能なことから改善取組を始めている。また、第三者委員会の設置・運営、研修計画なども具体性がある。性的虐待の解消として、新たなパーティションの使用や入浴時間を男女で分けるなどの取組を行っている。そのため、改善計画としてはこの内容で受理することを決定した。だが、引き続き、高齢者虐待の防止や認知症ケアへの取組状況を確認することとする。

養介護施設従事者等による高齢者虐待対応評価面談記録票

高齢者本人氏名 H.I 殿
 計画作成者所属 高齢福祉課 高齢福祉係
 計画作成者氏名 高齢福祉課 高齢福祉係長
 決裁欄(例)
 課長 係長 担当者
 記入年月日:平成23年10月12日(水)
 計画評価: 1 回目
 会議日時:平成23年10月12日(水) 10時 00 分～ 11時 00分

会議目的		出席者		評価する		確認した事実と日付		目標及び対応方法に変更の場合、()内に記載	
課題番号	実施状況(誰がどのように取り組んだか)計画通りの役割分担・対応方法を実施した場合は、□にチェック	被虐待高齢者の生活状況と事業所の取組状況について評価する	所属: 高齢福祉課 氏名 課長 所属: 高齢福祉課 氏名 高齢福祉係長	所属: 介護保険課 氏名 課長 所属: 介護保険課 氏名 介護保険係長	目標達成 □ 目標の継続 □ 目標の変更 □ その他 ()	目標及び対応方法の評価	目標達成 □ 目標の継続 □ 目標の変更 □ その他 ()	目標及び対応方法の変更	目標及び対応方法の変更
高1	安心して介護を受けられる環境を整える。	■ 介護支援専門員より、高齢福祉係に、当該高齢者が別のデイサービス事業所に通い始めたとの電話が入った。	・介護支援専門員によると、当該高齢者はまだ数回しか利用していないが、利用者が全体的に少なく、入浴時間も前の事業所のときより少しだけ長くなったのでよかったです、もう少し長く通って様子をみたいと言っているとのことだ。 ・介護支援専門員には、引き続き定期的に当該高齢者の様子を報告してもらおうことを依頼した。	・介護支援専門員によると、当該高齢者はまだ数回しか利用していないが、利用者が全体的に少なく、入浴時間も前の事業所のときより少しだけ長くなったのでよかったです、もう少し長く通って様子をみたいと言っているとのことだ。 ・介護支援専門員には、引き続き定期的に当該高齢者の様子を報告してもらおうことを依頼した。	□ 目標達成 □ 目標の継続 □ 目標の変更 □ その他 ()	・介護支援専門員によると、当該高齢者はまだ数回しか利用していないが、利用者が全体的に少なく、入浴時間も前の事業所のときより少しだけ長くなったのでよかったです、もう少し長く通って様子をみたいと言っているとのことだ。 ・介護支援専門員には、引き続き定期的に当該高齢者の様子を報告してもらおうことを依頼した。	□ 目標達成 □ 目標の継続 □ 目標の変更 □ その他 ()	・介護支援専門員によると、当該高齢者はまだ数回しか利用していないが、利用者が全体的に少なく、入浴時間も前の事業所のときより少しだけ長くなったのでよかったです、もう少し長く通って様子をみたいと言っているとのことだ。 ・介護支援専門員には、引き続き定期的に当該高齢者の様子を報告してもらおうことを依頼した。	□ 目標達成 □ 目標の継続 □ 目標の変更 □ その他 ()
高2 施1	利用者が気持ちよく入浴できる環境を整える。	■ 新たなパーテーションを用意したこと、完全に男女で時間を分けて入浴介護を行っていることを確認した。	・9月9日(金)の判断会議以降、週1回、高齢福祉係職員が当事業所を不定期で訪問した。その結果、今回指摘したパーテーションの使用をやめ、新たなパーテーションを用意したこと、完全に男女で時間を分けて入浴介護を行っていることを確認した。 ・10月11日(火)に提出された改善計画にも記載あり。	・9月9日(金)の判断会議以降、週1回、高齢福祉係職員が当事業所を不定期で訪問した。その結果、今回指摘したパーテーションの使用をやめ、新たなパーテーションを用意したこと、完全に男女で時間を分けて入浴介護を行っていることを確認した。 ・10月11日(火)に提出された改善計画にも記載あり。	□ 目標達成 □ 目標の継続 □ 目標の変更 □ その他 ()	・9月9日(金)の判断会議以降、週1回、高齢福祉係職員が当事業所を不定期で訪問した。その結果、今回指摘したパーテーションの使用をやめ、新たなパーテーションを用意したこと、完全に男女で時間を分けて入浴介護を行っていることを確認した。 ・10月11日(火)に提出された改善計画にも記載あり。	□ 目標達成 □ 目標の継続 □ 目標の変更 □ その他 ()	・9月9日(金)の判断会議以降、週1回、高齢福祉係職員が当事業所を不定期で訪問した。その結果、今回指摘したパーテーションの使用をやめ、新たなパーテーションを用意したこと、完全に男女で時間を分けて入浴介護を行っていることを確認した。 ・10月11日(火)に提出された改善計画にも記載あり。	□ 目標達成 □ 目標の継続 □ 目標の変更 □ その他 ()
虐1	基本的な介護技術や高齢者虐待に関する認識を高める。	■ 研修の実施、定期的な職員ミーティングの実施、管理者による職員面談や交流ひろばの実施等を確認した。	・10月5日(水)、高齢福祉係長と高齢福祉係職員1人が事業所を訪問し、虐待を行った職員の対応の改善状況を確認した。また、リーダーからは、常に自分を含めた複数体制で業務にあたっており、当該職員の技術は徐々にではあるが改善しつつあるとの発言を得た。 ・10月11日(火)に提出された改善計画に、左記事項について記載あり(添付資料:研修計画、実施記録)。	・10月5日(水)、高齢福祉係長と高齢福祉係職員1人が事業所を訪問し、虐待を行った職員の対応の改善状況を確認した。また、リーダーからは、常に自分を含めた複数体制で業務にあたっており、当該職員の技術は徐々にではあるが改善しつつあるとの発言を得た。 ・10月11日(火)に提出された改善計画に、左記事項について記載あり(添付資料:研修計画、実施記録)。	□ 目標達成 □ 目標の継続 □ 目標の変更 □ その他 ()	・10月5日(水)、高齢福祉係長と高齢福祉係職員1人が事業所を訪問し、虐待を行った職員の対応の改善状況を確認した。また、リーダーからは、常に自分を含めた複数体制で業務にあたっており、当該職員の技術は徐々にではあるが改善しつつあるとの発言を得た。 ・10月11日(火)に提出された改善計画に、左記事項について記載あり(添付資料:研修計画、実施記録)。	□ 目標達成 □ 目標の継続 □ 目標の変更 □ その他 ()	・10月5日(水)、高齢福祉係長と高齢福祉係職員1人が事業所を訪問し、虐待を行った職員の対応の改善状況を確認した。また、リーダーからは、常に自分を含めた複数体制で業務にあたっており、当該職員の技術は徐々にではあるが改善しつつあるとの発言を得た。 ・10月11日(火)に提出された改善計画に、左記事項について記載あり(添付資料:研修計画、実施記録)。	□ 目標達成 □ 目標の継続 □ 目標の変更 □ その他 ()
施2	事業所としての指導体制を構築する。	■ 同上	10月11日(火)に提出された改善計画に、左記事項について記載あり(添付資料:研修計画、実施記録)。	10月11日(火)に提出された改善計画に、左記事項について記載あり(添付資料:研修計画、実施記録)。	□ 目標達成 □ 目標の継続 □ 目標の変更 □ その他 ()	10月11日(火)に提出された改善計画に、左記事項について記載あり(添付資料:研修計画、実施記録)。	□ 目標達成 □ 目標の継続 □ 目標の変更 □ その他 ()	10月11日(火)に提出された改善計画に、左記事項について記載あり(添付資料:研修計画、実施記録)。	□ 目標達成 □ 目標の継続 □ 目標の変更 □ その他 ()
施3	利用者一人一人への対応について、職員間で方針や情報を共有する機会や場を設ける。	■ 同上	10月11日(火)に提出された改善計画に、左記事項について記載あり(添付資料:研修計画、実施記録)。	10月11日(火)に提出された改善計画に、左記事項について記載あり(添付資料:研修計画、実施記録)。	□ 目標達成 □ 目標の継続 □ 目標の変更 □ その他 ()	10月11日(火)に提出された改善計画に、左記事項について記載あり(添付資料:研修計画、実施記録)。	□ 目標達成 □ 目標の継続 □ 目標の変更 □ その他 ()	10月11日(火)に提出された改善計画に、左記事項について記載あり(添付資料:研修計画、実施記録)。	□ 目標達成 □ 目標の継続 □ 目標の変更 □ その他 ()
施4	管理者を含め、法人全体で高齢者虐待防止、高齢者のケアに対する認識を高める。	■ 職員会議を開催し、発生事案についての周知、介護支援専門員への来所依頼。	10月11日(火)に提出された改善計画に、左記事項について記載あり(添付資料:職員説明資料)。	10月11日(火)に提出された改善計画に、左記事項について記載あり(添付資料:職員説明資料)。	□ 目標達成 □ 目標の継続 □ 目標の変更 □ その他 ()	10月11日(火)に提出された改善計画に、左記事項について記載あり(添付資料:職員説明資料)。	□ 目標達成 □ 目標の継続 □ 目標の変更 □ その他 ()	10月11日(火)に提出された改善計画に、左記事項について記載あり(添付資料:職員説明資料)。	□ 目標達成 □ 目標の継続 □ 目標の変更 □ その他 ()
虐待発生リスク状況	要件	判定	高齢者本人、家族、後見人等の状況(意見・希望)	高齢者本人、家族、後見人等の状況(意見・希望)	施設・事業所の状況(意見・希望)	施設・事業所の状況(意見・希望)	施設・事業所の状況(意見・希望)	施設・事業所の状況(意見・希望)	施設・事業所の状況(意見・希望)
1. 事実確認調査で確認された虐待が解消されている	判定	■ 確認済	介護支援専門員によると、当該高齢者はまだ数回しか利用していないが、利用者全体が少なく、入浴時間も前の事業所のときより少しだけ長く通ったのでよかったです、もう少し長く通って様子をみたいと言っているとのことだ。	介護支援専門員によると、当該高齢者はまだ数回しか利用していないが、利用者全体が少なく、入浴時間も前の事業所のときより少しだけ長く通ったのでよかったです、もう少し長く通って様子をみたいと言っているとのことだ。	介護支援専門員によると、当該高齢者はまだ数回しか利用していないが、利用者全体が少なく、入浴時間も前の事業所のときより少しだけ長く通ったのでよかったです、もう少し長く通って様子をみたいと言っているとのことだ。	介護支援専門員によると、当該高齢者はまだ数回しか利用していないが、利用者全体が少なく、入浴時間も前の事業所のときより少しだけ長く通ったのでよかったです、もう少し長く通って様子をみたいと言っているとのことだ。	介護支援専門員によると、当該高齢者はまだ数回しか利用していないが、利用者全体が少なく、入浴時間も前の事業所のときより少しだけ長く通ったのでよかったです、もう少し長く通って様子をみたいと言っているとのことだ。	介護支援専門員によると、当該高齢者はまだ数回しか利用していないが、利用者全体が少なく、入浴時間も前の事業所のときより少しだけ長く通ったのでよかったです、もう少し長く通って様子をみたいと言っているとのことだ。	介護支援専門員によると、当該高齢者はまだ数回しか利用していないが、利用者全体が少なく、入浴時間も前の事業所のときより少しだけ長く通ったのでよかったです、もう少し長く通って様子をみたいと言っているとのことだ。
2. 評価時点での他の虐待が生じていない	判定	■ 確認済	介護支援専門員によると、当該高齢者はまだ数回しか利用していないが、利用者全体が少なく、入浴時間も前の事業所のときより少しだけ長く通ったのでよかったです、もう少し長く通って様子をみたいと言っているとのことだ。	介護支援専門員によると、当該高齢者はまだ数回しか利用していないが、利用者全体が少なく、入浴時間も前の事業所のときより少しだけ長く通ったのでよかったです、もう少し長く通って様子をみたいと言っているとのことだ。	介護支援専門員によると、当該高齢者はまだ数回しか利用していないが、利用者全体が少なく、入浴時間も前の事業所のときより少しだけ長く通ったのでよかったです、もう少し長く通って様子をみたいと言っているとのことだ。	介護支援専門員によると、当該高齢者はまだ数回しか利用していないが、利用者全体が少なく、入浴時間も前の事業所のときより少しだけ長く通ったのでよかったです、もう少し長く通って様子をみたいと言っているとのことだ。	介護支援専門員によると、当該高齢者はまだ数回しか利用していないが、利用者全体が少なく、入浴時間も前の事業所のときより少しだけ長く通ったのでよかったです、もう少し長く通って様子をみたいと言っているとのことだ。	介護支援専門員によると、当該高齢者はまだ数回しか利用していないが、利用者全体が少なく、入浴時間も前の事業所のときより少しだけ長く通ったのでよかったです、もう少し長く通って様子をみたいと言っているとのことだ。	介護支援専門員によると、当該高齢者はまだ数回しか利用していないが、利用者全体が少なく、入浴時間も前の事業所のときより少しだけ長く通ったのでよかったです、もう少し長く通って様子をみたいと言っているとのことだ。
3. 個々の改善目標が計画どおり達成された	判定	□ 確認済	介護支援専門員によると、当該高齢者はまだ数回しか利用していないが、利用者全体が少なく、入浴時間も前の事業所のときより少しだけ長く通ったのでよかったです、もう少し長く通って様子をみたいと言っているとのことだ。	介護支援専門員によると、当該高齢者はまだ数回しか利用していないが、利用者全体が少なく、入浴時間も前の事業所のときより少しだけ長く通ったのでよかったです、もう少し長く通って様子をみたいと言っているとのことだ。	介護支援専門員によると、当該高齢者はまだ数回しか利用していないが、利用者全体が少なく、入浴時間も前の事業所のときより少しだけ長く通ったのでよかったです、もう少し長く通って様子をみたいと言っているとのことだ。	介護支援専門員によると、当該高齢者はまだ数回しか利用していないが、利用者全体が少なく、入浴時間も前の事業所のときより少しだけ長く通ったのでよかったです、もう少し長く通って様子をみたいと言っているとのことだ。	介護支援専門員によると、当該高齢者はまだ数回しか利用していないが、利用者全体が少なく、入浴時間も前の事業所のときより少しだけ長く通ったのでよかったです、もう少し長く通って様子をみたいと言っているとのことだ。	介護支援専門員によると、当該高齢者はまだ数回しか利用していないが、利用者全体が少なく、入浴時間も前の事業所のときより少しだけ長く通ったのでよかったです、もう少し長く通って様子をみたいと言っているとのことだ。	介護支援専門員によると、当該高齢者はまだ数回しか利用していないが、利用者全体が少なく、入浴時間も前の事業所のときより少しだけ長く通ったのでよかったです、もう少し長く通って様子をみたいと言っているとのことだ。
4. 虐待予防のための取組みが継続して行われている	判定	□ 確認済	介護支援専門員によると、当該高齢者はまだ数回しか利用していないが、利用者全体が少なく、入浴時間も前の事業所のときより少しだけ長く通ったのでよかったです、もう少し長く通って様子をみたいと言っているとのことだ。	介護支援専門員によると、当該高齢者はまだ数回しか利用していないが、利用者全体が少なく、入浴時間も前の事業所のときより少しだけ長く通ったのでよかったです、もう少し長く通って様子をみたいと言っているとのことだ。	介護支援専門員によると、当該高齢者はまだ数回しか利用していないが、利用者全体が少なく、入浴時間も前の事業所のときより少しだけ長く通ったのでよかったです、もう少し長く通って様子をみたいと言っているとのことだ。	介護支援専門員によると、当該高齢者はまだ数回しか利用していないが、利用者全体が少なく、入浴時間も前の事業所のときより少しだけ長く通ったのでよかったです、もう少し長く通って様子をみたいと言っているとのことだ。	介護支援専門員によると、当該高齢者はまだ数回しか利用していないが、利用者全体が少なく、入浴時間も前の事業所のときより少しだけ長く通ったのでよかったです、もう少し長く通って様子をみたいと言っているとのことだ。	介護支援専門員によると、当該高齢者はまだ数回しか利用していないが、利用者全体が少なく、入浴時間も前の事業所のときより少しだけ長く通ったのでよかったです、もう少し長く通って様子をみたいと言っているとのことだ。	介護支援専門員によると、当該高齢者はまだ数回しか利用していないが、利用者全体が少なく、入浴時間も前の事業所のときより少しだけ長く通ったのでよかったです、もう少し長く通って様子をみたいと言っているとのことだ。
5. 虐待が生じた場合の対応策が講じられている	判定	■ 確認済	介護支援専門員によると、当該高齢者はまだ数回しか利用していないが、利用者全体が少なく、入浴時間も前の事業所のときより少しだけ長く通ったのでよかったです、もう少し長く通って様子をみたいと言っているとのことだ。	介護支援専門員によると、当該高齢者はまだ数回しか利用していないが、利用者全体が少なく、入浴時間も前の事業所のときより少しだけ長く通ったのでよかったです、もう少し長く通って様子をみたいと言っているとのことだ。	介護支援専門員によると、当該高齢者はまだ数回しか利用していないが、利用者全体が少なく、入浴時間も前の事業所のときより少しだけ長く通ったのでよかったです、もう少し長く通って様子をみたいと言っているとのことだ。	介護支援専門員によると、当該高齢者はまだ数回しか利用していないが、利用者全体が少なく、入浴時間も前の事業所のときより少しだけ長く通ったのでよかったです、もう少し長く通って様子をみたいと言っているとのことだ。	介護支援専門員によると、当該高齢者はまだ数回しか利用していないが、利用者全体が少なく、入浴時間も前の事業所のときより少しだけ長く通ったのでよかったです、もう少し長く通って様子をみたいと言っているとのことだ。	介護支援専門員によると、当該高齢者はまだ数回しか利用していないが、利用者全体が少なく、入浴時間も前の事業所のときより少しだけ長く通ったのでよかったです、もう少し長く通って様子をみたいと言っているとのことだ。	介護支援専門員によると、当該高齢者はまだ数回しか利用していないが、利用者全体が少なく、入浴時間も前の事業所のときより少しだけ長く通ったのでよかったです、もう少し長く通って様子をみたいと言っているとのことだ。

評価結果のまとめ() 年 月 日現在の状況

今後の対応

新たな改善指導の実施
 新たな改善計画の提出を要請
 法に基づき勧告・改善命令処分
 その他 ()

1. 虐待対応の総括
 2. 現在の虐待対応計画内容に基づき対応を継続(次回評価日平成24年3月15日(水)頃)
 3. アセスメント、虐待対応計画の見直し
 4. その他 ()

社団法人日本社会福祉士会作成(出典:東京都健康長寿医療センター研究所(東京都老人総合研究所)作成帳票等)

7. 虐待対応ケース会議（対応計画2回目）（半年後のモニタリング計画）

10月12日（水）、評価会議に引き続き、午前11時からケース会議にて今後の対応（モニタリング計画）について検討を行った。

出席者：（高齢福祉課）課長、高齢福祉係長
（介護保険課）課長、介護保険係長

(1) モニタリング計画

- ・当該高齢者の通所の様子を確認する（介護支援専門員から報告を受ける）。
- ・適切な入浴環境の整備及び入浴介助の実施が継続的されているか、しばらくは週1回不定期で事業所を訪問し、確認することを継続する。
- ・半年後に高齢福祉係、介護保険係で事業所を任意で訪問し、その際に高齢者の様子や職員の高齢者虐待防止や認知症ケアへの認識、取組状況を評価する。
- ・1年後に介護保険係による実地指導を行う。
- ・モニタリング結果については、都道府県にも報告することを確認。

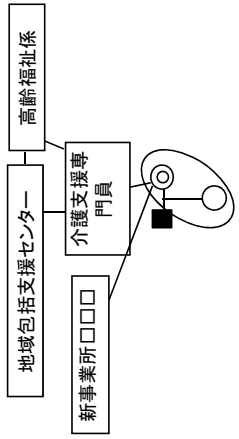
(2) 次回評価日

半年後の平成24年3月に事業所への訪問を予定。3月15日（木）頃を目処に評価会議を開催する。

第1表

養介護施設従事者等による
高齢者虐待対応ケース会議記録・計画書(1)

<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center;">決裁欄(例)</td> </tr> <tr> <td style="width: 50%;">課長</td> <td style="width: 50%;">担当</td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> </tr> </table>		決裁欄(例)		課長	担当		
決裁欄(例)							
課長	担当						
高齢者本人氏名 H.I 殿 計画作成者所属 高齢福祉課 介護保険係 計画作成者氏名 高齢福祉課 介護保険係長							
計画作成段階 見直し 措置解除 虐待終結 計画の作成回数: 2 回目 (初回計画作成日平成23年9月9日(金)) 計画作成日 平成23年10月12日(水)							
会議日時:平成23年 10月 12日(水) 11時00分～ 11時 30分							
出席者	所属:高齢福祉課 氏名 課長 所屬:介護保険課 氏名 課長 所属:高齢福祉課 氏名 高齢福祉係長 所屬:介護保険課 氏名 介護保険係長 所属: 氏名 氏名						
関係者・関係機関マップ							
※「アセスメント要約票」のⅢ、Ⅳを集約する							
会議目的	法人から提出された改善計画にもとづき、モニタリング計画を作成する。						
高齢者本人の意見・希望	介護支援専門員によると、当該高齢者はまだ数回しか利用していないが、利用者が全体的に少なく、入浴時間も前の事業所るときより少しだけ長くなったのでよかった、もう少し長く通って様子をみたいと言っているとのことだった。						
家族・後見人等の意見・希望	母親が新しい事業所に通いだしてよかった。徐々に慣れていってほしい。						
施設・事業所の意見・希望	・当該事業所では、今回指摘したパーテーションの使用をやめ、新たなパーテーションを用意したことで、完全に男女で時間を分けて入浴介護を行っていることを確認した。 ・事業所としても、引き続き努力したいとのことだった。						
総合的な対応方針	○当該高齢者については他事業所への通所を始めており、様子を見るとのことだが、市としても引き続き、介護支援専門員を通じた状況把握を継続する必要がある。 ○虐待を行った職員は、リーダーを含めた複数体制で業務にあたっており、当該職員の技術は徐々に改善しつつあるとの発言を得ている。引き続き、介護知識・技術の向上について確認を継続する必要がある。 ○事業所は、現段階で、可能なことから改善取組が始められている。また、第三者委員会の設置・運営、研修計画なども具体性がある。性的虐待の解消として、新たなパーテーションの使用や入浴時間を男女で分けるなどの取組を行っている。引き続き、高齢者虐待の防止や認知ケアへの取組状況を確認することとする。						
※「アセスメント要約票」全体のまとめより							



第2表

養介護施設従事者等による
高齢者虐待対応ケース会議記録・計画書(2)

		決裁欄(例)				
		課長	担当			
		係長	担当者			
対象	優先順位	課題	目標	対応方法(具体的な役割分担)	関係機関・担当者等	実施日時・期間/評価日
高齢者	1		当該高齢者の通所の様子を確認する	介護支援専門員に状況報告を依頼する。	高齢福祉係長	10月12日(水)～3月15日(木)
虐待者						
施設・事業所	1		適切な入浴環境の整備及び入浴介助の実施が継続的に行われているかを確認する。	しばらくは週1回不定期で事業所を訪問し、確認することを継続する。	高齢福祉係職員	10月12日(水)～3月15日(木)
通報者	2		事業所の各種取組を通じた、高齢者虐待防止や認知症ケアへの認識、取組状況を確認する。	半年後に高齢福祉係、介護保険係で事業所を任意で訪問し、その際に高齢者の様子や職員の、高齢者虐待防止や認知症ケアへの認識、取組状況を評価する。	高齢福祉係長 介護保険係長	10月12日(水)～3月15日(木)
その他						
対応が困難な課題/今後検討しなければならない事項など(虐待終結に向けた課題等を記載)				計画評価予定日 平成24年3月15日(木)		

※記入欄が足りない場合は、様式を追加して記入

社団法人日本社会福祉士会作成(出典:東京都健康長寿医療センター研究所(東京都老人総合研究所)作成帳票類等)

8. 評価会議 2 回目（モニタリング結果の確認、虐待対応終結の判断）

半年後の平成 24 年 3 月 9 日（金）、高齢福祉係長と介護保険係長が事業所を訪問し、高齢者の状況や職員の意識などを確認。3 月 13 日（火）に関係課合同による評価会議を開催した。

(1) 評価

① 当該高齢者について

- ・介護支援専門員から高齢福祉係に定期的に報告がなされており、当該高齢者が新たに通い始めたデイサービス事業所に慣れ、毎回入浴や食事を楽しみにしていること、家族も安心していることを確認した。

② 当該事業所について

- ・入浴介助では、脱衣所のパーティションが変更されて利用者の導線を確保しながら、かつ利用者のプライバシーが確保できるよう配置が変更されていた。また、入浴時間を男女で分けるなどの取組が定着し、以前のように脱衣所で入浴順番待ちをすることもなくなったことが確認できた。
- ・事業所から提出された記録により、計画に沿った研修（高齢者虐待防止や認知症ケア）が行われていることを確認した。
- ・職員への面接から、定期的な研修や職員ミーティングの実施、管理者による職員面談や交流ひろばの実施等を通じて、職員全体で利用者へのケアへの意識や情報を共有でき、また一人で困ったことを抱えなくてもよくなったとの発言を得た。
- ・利用者への面接では、事実確認調査時と同様の質問を行ったが、人権を侵害する対応や怖い職員がいる、利用したくない等を回答する利用者はいなかった。

(2) 虐待対応終結の判断

再発防止に向けた取組が継続的に実施されていること、利用者からも事業所の介護に対して大きな不満等はないこと、高齢者虐待や認知症ケアへの取組に対する職員の意識も向上していることが確認できたことから、虐待対応としては終結することを判断した。

以降、定期的な指導監査に移行することとし、今後 3 年間は毎年必ず 1 回は指導監査を実施することとした。

(3) 都道府県への報告

モニタリングの結果および今後の対応について都道府県へ報告を行うこととした。

高年齢者本人氏名 H.I 殿		養介護施設従事者等による高年齢者虐待対応評価会議記録票		決裁欄(例)	
計画作成者所属 高年齢福祉課 高年齢福祉係		課長		係長	
計画作成者氏名 高年齢福祉課 高年齢福祉係長		課長		担当者	
高年齢者本人氏名 H.I 殿		計画評価: 2 回目		記入年月日: 平成24年3月13日(火)	
計画作成者氏名 高年齢福祉課 高年齢福祉係長		会議日時: 平成24年3月13日(火) 10時 00分 ~ 11時 00分			
会議目的		モニタリング結果の確認と虐待対応最終の判断		所属: 高年齢福祉課 氏名 課長 介護保険係 所属: 高年齢福祉課 氏名 介護保険係	
課題番号	実施状況(誰がどのように取り組んだか)計画通りの役割分担・対応方法を実施した場合には、□にチェック	確認した事実と日付		目標及び対応方法の評価 目標及び対応方法に変更の場合、()内に記載	
高1	当該高年齢者の通所の様子を確認する	介護支援専門員から高年齢福祉係に定期的に報告がなされており、当該高年齢者が新たに開始したデイサービス事業所に慣れ、毎朝入浴や食事を楽しみにしていること、家族も安心していることを確認した。		<input checked="" type="checkbox"/> 目標達成 <input type="checkbox"/> 目標の継続 <input type="checkbox"/> 目標の変更 <input type="checkbox"/> その他() <input checked="" type="checkbox"/> 目標達成 <input type="checkbox"/> 目標の継続 <input type="checkbox"/> 目標の変更 <input type="checkbox"/> その他()	
施1	適切な入浴環境の整備及び入浴介助の実施が継続的に行われているかを確認する。	3月9日(金)の訪問で、脱衣所のバーテンションが変更されて利用者の指導を確保しながら、かつ利用者のプライバシーが確保できるよう配置が変更されていた。また、入浴時間を男女で分けるなどの取組が定着し、以前のように脱衣所で入浴順番待ちをすることもなくなることが確認できた。		<input checked="" type="checkbox"/> 目標達成 <input type="checkbox"/> 目標の継続 <input type="checkbox"/> 目標の変更 <input type="checkbox"/> その他()	
施2	事業所の各種取組を通じた、高年齢者虐待防止や認知症ケアへの認識・取組状況を確認する。	3月9日(金)の訪問により確認。 ・事業所から提出された記録により、計画に沿った研修(高年齢者虐待防止や認知症ケア)が行われていることを確認した。 ・職員への面接から、定期的な研修や職員ミーティングの実施、管理者へによる職員面談や交流ひろばの実施等を通じて、職員全体で利用者へのケアへの意識や情報を共有でき、また一人で行ったことを抱えなくてもよくするための発言を得た。 ・利用者への面接では、事実確認調査時と同様の質問を行ったが、人権を侵害する対応や怖い職員がいる、利用したくない等を回答する利用者はいなかった。		<input checked="" type="checkbox"/> 目標達成 <input type="checkbox"/> 目標の継続 <input type="checkbox"/> 目標の変更 <input type="checkbox"/> その他()	
虐待発生	要件	判定	高年齢者本人、家族・後見人等の状況(意見・希望)		
の状況	1. 事実確認調査で確認された虐待が解消されている 2. 評価時点でその他の虐待が生じていない 3. 個々の改善目標が計画どおり達成された 4. 虐待予防のための取組みが継続して行われている 5. 虐待が生じた場合の対応策が講じられている	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 目標達成 <input type="checkbox"/> 目標の継続 <input type="checkbox"/> 目標の変更 <input type="checkbox"/> その他() <input type="checkbox"/> 目標達成 <input type="checkbox"/> 目標の継続 <input type="checkbox"/> 目標の変更 <input type="checkbox"/> その他()		
評価結果のまとめ(年 月 日現在の状況)		今後の対応		新たな対応計画の必要性 ※計画書(1)(2)へ反映	
1. 虐待対応の終結		<input checked="" type="checkbox"/> 通常の实地指導・定期監査に移行 → 次回監査予定日 24年 9月		<input type="checkbox"/> 新たな改善指導の実施 <input type="checkbox"/> 新たな改善計画の提出を要請 <input type="checkbox"/> 法に基づく勧告・改善命令処分 <input type="checkbox"/> その他()	
2. 現在の虐待対応計画内容に基づき対応を継続(次回評価日 年 月 日()の週)					
3. アセスメント、虐待対応計画の見直し					
4. その他()					
社団法人日本社会福祉士会作成(出典: 東京都健康長寿医療センター研究所(東京都老人総合研究所)作成帳票類等)					

参考資料

- ・別紙1 「都道府県の高齢者虐待対応担当課長及び担当職員向け養介護施設従事者による高齢者虐待対応に関する研修」プログラム
- ・別紙2 「都道府県の高齢者虐待対応担当課長及び担当職員向け養介護施設従事者による高齢者虐待対応に関する研修に関するアンケートについて（お願い）」（アンケート依頼文書）
- ・別紙3 「都道府県の高齢者虐待対応担当課長及び担当職員向け養介護施設従事者による高齢者虐待対応に関する研修」受講者アンケート
- ・別紙4 厚生労働省老健局高齢者支援課認知症・虐待防止対策推進室 事務連絡「高齢者虐待の防止に向けた取組について」（平成24年4月3日）
- ・別紙5 厚生労働省老健局高齢者支援課認知症・虐待防止対策推進室 事務連絡「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基づく対応状況等に関する調査結果を受けての対応について」（平成24年12月21日）

別紙 1

「都道府県の高齢者虐待対応担当課長及び担当者向け
養介護施設従事者による高齢者虐待対応に関する研修」プログラム

3月4日（月）		
9:30～10:00	受付	
10:00～10:05	開会・オリエンテーション	
10:05～10:15	厚生労働省挨拶	
10:15～10:25 (10分)	研修の目的とねらい	(1) 本研修の目的とねらい (2) 「施設従事者による高齢者虐待対応現任者標準研修」について
10:25～11:25 (60分)	〔講義1〕 施設従事者による高齢者虐待対応の基本的考え方	(1) 養介護施設従事者による虐待対応の実態 (2) 基本的考え方 (3) 手引き策定のねらい (4) 虐待対応の流れと帳票活用
11:25～12:15	(昼食休憩)	
12:15～13:45 (90分)	〔講義2〕 虐待対応における市町村・都道府県の役割と法の理解	(1) 養介護施設従事者による高齢者虐待の定義・類型 (2) 養介護施設従事者による高齢者虐待対応における市町村・都道府県の責務と役割 (3) 行政権限による積極的な介入 (4) 虐待対応と個人情報の取り扱い
13:45～13:55	(休憩)	
13:55～14:55 (60分)	〔講義3〕 通報・届出の受理と事実確認の準備	(1) 通報・届出等の受理 (2) 事実確認の準備
14:55～15:05		
15:05～17:05 (120分)	〔演習1〕 通報・届出の受理と事実確認の準備	
3月5日（火）		
9:00～9:15	受付	
9:15～10:15 (60分)	〔講義4〕 事実確認と虐待対応ケース会議(判断会議)	(1) 事実確認 (2) 虐待対応ケース会議 ・虐待の判断、緊急性の判断 ・対応方針（高齢者、虐待者、施設等）
10:15～10:25	(休憩)	
10:25～12:25 (120分)	〔演習2〕 事実確認と虐待対応ケース会議	
12:25～13:25	(昼食休憩)	
13:25～14:25 (60分)	〔講義5〕 改善計画、モニタリング、評価・終結	(1) 改善計画 (2) モニタリング・評価・終結
14:25～14:35	(休憩)	
14:35～16:35 (120分)	〔演習3〕 改善計画, 評価、終結	
16:35～16:40	閉会挨拶	研修終了

日社福士2012-472
2012年12月26日

都道府県
養介護施設従事者による高齢者虐待対応担当課 御中

社団法人日本社会福祉士会
会長 山村 睦
(公印略)

(平成24年度厚生労働省老人保健事業推進費等補助金事業分)
都道府県の高齢者虐待対応担当課長及び担当者向け
養介護施設従事者による高齢者虐待対応に関する研修に関するアンケートについて (お願い)

拝啓 時下益々ご清祥のこととお喜び申し上げます。

さて、別添でご案内しています標記研修は、本会が昨年度と同補助金事業で策定しました「市町村・都道府県のための養介護施設従事者による高齢者虐待対応の手引き」をテキストとして使用しますとともに、研修終了後に資料等を都道府県に提供し、都道府県が開催する市町村の担当者向け研修に活用頂くことを目的として開催するものです。

つきましては、研修準備の一環として、都道府県における手引きの活用状況や来年度の市町村担当者向け研修の計画について把握するため別紙のアンケートにご協力いただきたく、お願いする次第です。

ご多忙中とは存じますが、趣旨をご理解の上、ご協力くださいますようお願い申し上げます。

記

1 依頼内容

別紙アンケートへの回答

2 回答方法及び回答期限

別紙アンケートにご記入の上、2013年1月31日(木)までにEメールもしくはFAXにてご回答くださいますようお願いいたします。

3 その他

- ①本アンケートの結果は、2013年3月末に作成する「研究報告書」に掲載しますが、個別の自治体名・回答者名は表示されません。
- ②また、今後の虐待対応に関する体制整備や連携のために、当該都道府県社会福祉士会に情報提供することがありますので予めご了承ください。

以上

【本件に関する問い合わせ】

社団法人日本社会福祉士会 企画1課 担当：小幡
〒160-0004 東京都新宿区四谷1-13 カタオカビル2階
TEL 03-3355-6541 FAX 03-3355-6543 E-mail: obata@jacsw.or.jp

「都道府県の高齢者虐待対応担当課長及び担当者向け
養介護施設従事者による高齢者虐待対応に関する研修」にかかるアンケート（回答）

回答者	() 都道府県	担当部署：
		担当者名：
		連絡先： — —

1. 標記研修で使します「市町村・都道府県のための養介護施設従事者の手引き」（以下、「手引き」）の活用状況についてお訪ねします。（□をチェック下さい。以下同じ。）

※「手引き」は本会が昨年度の厚労省補助金事業で策定したもので、本年4月に都道府県・市町村に配布しています。

(1) 「手引き」をご存じですか。

知っている 知らない（→2に進んで下さい）

(2) ((1) で知っているとおえた方のみ)

①「手引き」が、平成18年度の厚労省マニュアル「市町村・都道府県における高齢者虐待への対応と養護者支援について」を補完するものと厚労省により位置づけられたことをご存じですか。

知っている 知らない

②「手引き」を普通の業務（都道府県が行う虐待対応や市町村への支援）に活用していますか。

活用している あまり活用していない 全く活用していない

(3) 手引きについて感じていることがあれば自由にお書き下さい。

2. 貴都道府県における、養介護施設従事者による高齢者虐待対応に関連した市町村担当者向け研修の開催状況についてお訪ねします。

(1) 養介護施設従事者による高齢者虐待対応に関連した市町村担当者向け研修の開催を実施していますか。

実施したことがある 実施したことがない

(2) 同研修を、来年度実施する計画はありますか。

実施する（予定を含む） 検討中 実施しない

(3) 実施する場合に、弁護士会や社会福祉士会とどのような連携が必要とお考えですか。

※複数回答可

講師派遣依頼（弁護士会に依頼 社会福祉士会に依頼）

研修委託（弁護士会に委託 社会福祉士会に委託）

その他協力（内容：)

特に考えていない

(4) 市町村担当者向け研修についてお考えを自由にお書き下さい。

アンケートは以上です。ご協力いただきありがとうございました。

別紙 3

都道府県の高齢者虐待対応担当課長及び担当職員向け養介護施設従事者による高齢者虐待対応に関する研修
受講者アンケート

(1) あなた自身について

質問項目	回 答
①施設虐待対応の経験	<input type="checkbox"/> 有り <input type="checkbox"/> なし
②養護者による高齢者虐待対応担当となつてからの年数	<input type="checkbox"/> 有り () 年 <input type="checkbox"/> なし

評価 4：そう感じる（大変良い） 3：どちらかと言えば感じる（良い）
2：どちらかと言えば感じない（悪い） 1：そう感じない（大変悪い）

(2) 研修全体について

①研修全体を通じて、養介護施設従事者虐待の対応の流れ・ポイント等についての理解が深まりましたか。	4 3 2 1
①研修全体を通じて、各都道府県・役割について理解が深まりましたか。	4 3 2 1
②研修を受講して、市町村に対する都道府県・政令市の体制整備や支援に活用できる学びがありましたか。	4 3 2 1
③自由記述（今回の研修はどのような場面で活かせると思いますか。都道府県の役割について、新しく習得した内容がありましたらお書きください。また、不十分な点、その他、意見があればご記入下さい。）	

(3) 各講義・演習について

各講義に関する感想、ご意見をご記入下さい（自由記述）。

講義1 施設従事者による 高齢者虐待対応の 基本的考え方	4 3 2 1
〔講義2〕 虐待対応における 市町村・都道府県 の役割	4 3 2 1
〔講義3〕 通報届出受理 事実確認の準備	4 3 2 1
〔講義4〕 事実確認・虐待対 応ケース会議	4 3 2 1
〔講義5〕 対応方針立案 モニタリング 評価・終結	4 3 2 1

(裏面もあります)

〔演習1〕 通報届出受理 事実確認の準備		4 3 2 1
〔演習2〕 事実確認・虐待対 応ケース会議		4 3 2 1
〔演習3〕 対応方針立案 モニタリング 評価・終結		4 3 2 1

(4) 手引き及び帳票について

手引き及び帳票について、感想をお聞かせください。また、ご意見がありましたらご記入下さい。

アンケートにご協力いただきありがとうございました。

事務連絡
平成 24 年 4 月 3 日

各 都道府県 高齢者虐待防止担当（部）局 御中
指定都市

厚生労働省老健局高齢者支援課
認知症・虐待防止対策推進室

高齢者虐待の防止に向けた取組について

日頃より、高齢者虐待の防止及び高齢者の養護者に対する支援の推進に御尽力をいただき、厚くお礼申し上げます。

さて、最近、養介護施設従事者等による高齢者虐待事案が複数報道されたところです。つきましては、施設の実地指導等の機会を捉えて「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（以下、法。）」の趣旨を周知徹底するとともに、高齢者権利擁護等推進事業の活用などにより、養介護施設等職員に対する研修の機会の確保に努めるなど、養介護施設等における虐待防止の推進に特段の配慮をお願いいたします。

また、（社）日本社会福祉士会が、平成 22 年度の老人保健健康増進等事業により「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」を作成しましたが、平成 23 年度も同事業により「市町村・都道府県のための養介護施設従事者等による高齢者虐待対応の手引き」を作成し、都道府県、市町村に送付されたところです。

上記の手引きは、法施行後 5 年間の各自治体の実践の積み上げと体制整備の現状を反映させ、自治体における具体的な虐待への対応等について記載され、また市町村単独では対応が困難な事例等に対して、都道府県の市町村に対する支援の必要性が記載されているなど、平成 18 年 3 月に厚生労働省老健局が作成した「市町村・都道府県における高齢者虐待への対応と養護者支援について」を補完するものと考えておりますので、都道府県、市町村においても十分に活用してください。

なお、高齢者虐待に関し、社会的に影響が大きいと考えられる事案や刑事事件に発展する可能性がある事案等を都道府県、市町村において把握した場合については、事前に当室まで情報提供していただきますようお願いいたします。

併せて、管内市町村及び関係機関等に対する本文書の周知についてお願いいたします。

厚生労働省 老健局 高齢者支援課
認知症・虐待防止対策推進室
電話：03-5253-1111（内線 3871）
直通：03-3595-2168（夜間）

事 務 連 絡
平成 24 年 12 月 21 日

各都道府県高齢者虐待防止対策担当課御中

厚生労働省老健局高齢者支援課
認知症・虐待防止対策推進室

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
に基づく対応状況等に関する調査結果を受けての対応について

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（平成 17 年 11 月 9 日法律第 124 号。以下「法」という。）に基づく各地方公共団体等の対応状況等（平成 23 年度実績）については、「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基づく対応状況等に関する調査について（依頼）」（平成 24 年 7 月 5 日老高発 0705 第 1 号厚生労働省老健局高齢者支援課長通知）により調査を実施し、本日その結果を公表したところです。

今般、当該調査結果等を踏まえ、法の適切かつ円滑な運営を確保するための留意事項等について、改めて下記のとおりお示しすることとしたので、ご了知いただくとともに、貴管内市町村に対して周知徹底を図って頂きますようお願いいたします。

また、市町村が行う措置の実施に関し、法第 19 条に基づき、広域的な観点から必要な援助、助言等を積極的に行っていただきますようお願いいたします。

記

1. 養介護施設従事者等に対する研修

養介護施設等における虐待を防止するためには、職員に対する虐待防止のための研修が重要であることから、都道府県におかれては高齢者権利擁護等推進事業の活用などにより、施設等職員に対する研修の機会の確保に努められたい。

また、養介護施設等に対しては、施設内研修等において、認知症介護研究・研修仙台センターで開発された「養介護施設従事者等による高齢者虐待の防止及びストレスマネジメント支援に向けた教育システム」の活用を図るなど、虐待防止の積極的な取組が行われるよう指導するとともに、市町村に対しても同様に指導するよう助言をお願いしたい。

2. 養護者に対する支援

調査結果において、虐待と認められた事例のうち、被虐待高齢者で認知症日常生活自立度Ⅱ以上の者が約半数、また、虐待を行った者の続柄では息子と夫で約6割を占めていた。このことから、認知症に関する正しい理解と知識の普及を更に進めるとともに、市町村に対しては、介護の負担感が高いと考えられる家庭を把握し、そうした家庭に対して、介護保険サービスの適切な活用を図るなど重点的な援助を行うよう助言をお願いしたい。

3. 市町村における高齢者虐待防止対応のための体制整備等

市町村における高齢者虐待防止対応のための体制整備等の実施割合は、全体として平成22年度に比べて停滞している傾向がみられる。特に、対応マニュアル等の作成やネットワークの構築等については、依然として実施割合が5割前後であり、体制整備等の取組に積極的な市町村とそうでない市町村に二極化しつつある傾向がみられる。

高齢者虐待は、全ての市町村において発生する可能性のあるものであり、虐待事例の多寡に関わらず、虐待を防止することが極めて重要であることから、貴管内において、虐待防止対応のための体制整備等について未実施の市町村がある場合には、当該市町村に対して当該体制整備等を積極的に取り組むよう助言をお願いしたい。その際、今年4月に各都道府県及び市町村に送付している平成23年度に認知症介護研究・研修仙台センターが取りまとめた「高齢者虐待防止・養護者支援法施行後の5年間」 (http://www.dcnnet.gr.jp/support/research/center/detail.html?CENTER_REPORT=15) におけるネットワークの構築等の取組事例も参考にすよう助言をお願いしたい。

また、(社)日本社会福祉士会が虐待対応に関する研修プログラムを開発し、全国的な研修を行っているところである。については、市町村に対し、地域包括支援センター職員など、虐待対応に従事する担当者の育成に当たり、こうした研修も十分に活用し、現場における対応力の強化に努めるよう助言をお願いしたい。

4. 市町村に対する都道府県の支援

都道府県は、法第19条により、養護者による高齢者虐待の防止を図るために市町村が行う措置の実施に関して、市町村相互間の連絡調整、市町村に対する情報の提供その他必要な援助を行うとともに、必要があると認めるときは、市町村に対し必要な助言を行うことができるとされている。この規定を踏まえ、市町村に対する虐待対応事例の収集・提供や、虐待を受

けた高齢者の保護・分離の措置がなされるまでの間の緊急・一時的な避難場所の確保等、市町村に対し、広域的な観点から積極的に援助、助言等の支援に努めるようお願いしたい。

また、弁護士等による専門職チームなどを活用した権利擁護相談窓口の設置については、対応困難事例に対する有効な取組であることから、当該取組の積極的な推進に努めるようお願いしたい。

5. 成年後見制度の利用促進

法第 28 条は、成年後見制度の利用促進を定めているが、今回の調査結果でも当該制度が利用されている件数は手続き中も含めて 726 件であり、虐待判断件数等に比して利用が低調であった。また、制度利用に際しての経済的負担の軽減を図る成年後見制度利用支援事業の実施状況についても、昨年度は介護保険の保険者全体の約 7 割弱で、全ての市町村で実施されている状況ではない。

成年後見制度は認知症高齢者等の権利擁護、虐待防止を図る上で重要な制度であり、今後、認知症高齢者や一人暮らし高齢者が増加していく状況を踏まえ、市町村において、市町村長による申立がより一層活用されるよう助言をお願いしたい。

【担当】

厚生労働省老健局高齢者支援課
認知症・虐待防止対策推進室
TEL : 03-5253-1111
(内線 3871, 3966) 中井、伊禮

事 務 連 絡
平成 24 年 12 月 21 日

各市町村高齢者虐待防止対策担当課御中

厚生労働省老健局高齢者支援課
認知症・虐待防止対策推進室

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
に基づく対応状況等に関する調査結果を受けての対応について

本日、都道府県に対し、別添の事務連絡を送付しましたので、御了知いただくとともに、その趣旨を踏まえ、適切に対応いただきますようお願いいたします。

特に、養護者に対する支援については、介護の負担感が高いと考えられる家庭を把握し、そうした家庭に対して、介護保険サービスの適切な活用を図るなど重点的な援助をお願いします。

【担当】

厚生労働省老健局高齢者支援課
認知症・虐待防止対策推進室

TEL : 03-5253-1111

(内線 3871, 3966) 中井、伊禮

委員会の実施状況

本委員会（全3回実施）

○第1回

開催日：平成24年8月9日

- ・事業方針、事業の進め方について

○第2回

開催日：平成24年12月13日

- ・帳票・事例作業委員会関連：参考対応例、帳票の検討
- ・研修作業委員会関連：研修開催要項の決定、演習の内容・使用事例の検討

○第3回

開催日：平成25年3月12日

- ・報告書の構成及び内容の最終確認
- ・報告書の配布について

参考対応例・帳票策定作業委員会（全7回実施）

○第1回（※合同委員会）

開催日：平成24年8月9日

- ・帳票、参考対応例策定の方針について

○第2回

開催日：平成24年9月5日

- ・帳票：各対応段階の帳票案の検討、モニター調査の検討
- ・事例：ヒアリング調査の検討（対象自治体、ヒアリングシート、スケジュール等）

○第3回

開催日：平成24年10月11日

- ・帳票：帳票モニター調査版の最終確認
- ・事例：ヒアリング調査の進め方の検討、第1回ヒアリング調査

○第4回（※合同委員会）

開催日：平成24年12月13日

- ・帳票：報告書のアウトプットイメージの検討
- ・事例：ヒアリング調査結果をふまえた参考対応例策定の検討

○第5回

開催日：平成25年1月21日

- ・帳票：帳票アウトプットイメージの検討
- ・事例：参考対応例の検討

○第6回

開催日：平成25年1月28日

- ・ 帳票：モニター調査結果をふまえた帳票の検討
- ・ 事例：参考対応例の検討

○第7回

開催日：平成25年2月19日

- ・ 帳票：帳票の最終検討
- ・ 事例：参考対応例の最終検討
- ・ 報告書の構成・内容について

手引き・普及啓発研修作業委員会（全6回実施）

○第1回（※合同委員会）

開催日：平成24年8月9日

- ・ 「養介護施設従事者等による高齢者虐待の手引き」普及・啓発研修について

○第2回

開催日：平成24年9月30日

- ・ 研修概要、資料の検討

○第3回

開催日：平成24年11月11日

- ・ 開催要項、プログラムの検討
- ・ 講義・演習資料、進め方の検討

○第4回（※合同委員会）

開催日：平成24年12月13日

- ・ 開催要項の決定、募集について

○第5回

開催日：平成25年1月12日

- ・ 研修資料の検討
- ・ 講義、演習の進め方の検討

○第6回

開催日：平成25年2月11日

- ・ 研修資料の最終確認
- ・ 研修の当日運営について
- ・ 報告書の構成・内容について

虐待対応システム研究委員会 委員名簿

＜本委員会＞ 5名

◎委員長

氏名	所属
浦野 正男	全国社会福祉施設経営者協議会協議員・措置施設経営委員長
滝沢 香	日本弁護士連合会高齢者・障害者の権利に関する委員会副委員長
◎田村 満子	(社) 日本社会福祉士会副会長
西島 善久	(社) 日本社会福祉士会常任理事
山田 祐子	日本大学文理学部社会学科

＜作業委員会＞ 12名

○委員長

滝沢 香	前掲	参考対応例・ 帳票策定作業 委員会（6名）
○田村満子	前掲	
塚本 鋭裕	社会福祉法人長福会デイパーク大府	
長澤 忠行	神奈川県保健福祉局 福祉・次世代育成部 高齢福祉課 高齢福祉グループ	
古川 健一	大阪府福祉部 高齢介護室 介護支援課 地域支援グループ	
宮本 雅透	長野市地域振興部柳原支所	手引き普及・ 啓発研修作業 委員会（6名）
青木 佳史	日本弁護士連合会高齢者・障害者の権利に関する委員会事務局長	
石崎 剛	(社福) 栄和会 札幌市厚別区第2地域包括支援センター	
川村 哲穂	富士市保健部 介護保険課 高齢者介護支援室（高齢者地域包括支援センター）	
菊地 和則	東京都健康長寿医療センター研究所	
土居 正志	(社福) 与謝郡福祉会 高齢者総合福祉施設虹ヶ丘	
○西島 善久	前掲	

＜オブザーバー＞

厚生労働省老健局 高齢者支援課 認知症・虐待防止対策推進室

＜調査委託機関＞

坂本 俊英	(財) 日本総合研究所
田口 麻美子	同

＜事務局＞

小幡 秀夫	(社) 日本社会福祉士会事務局
阿南 晃伸	同
庄子 夏子	同



「養介護施設従事者等による高齢者虐待対応の手引きにかかる参考対応例・虐待対応帳票の策定及び手引き普及・啓発のための研修プログラムの開発に関する研究事業」報告書

平成 24 年度老人保健健康増進等事業

作 成：平成 25 年 3 月

発 行：社団法人 日本社会福祉士会

〒160-0004

東京都新宿区四谷 1-1-3 カタオカビル 2 階

tel : 03-3355-6541 fax : 03-3355-6543

mail : info@jacsw.or.jp

URL : <http://www.jacsw.or.jp/>