

令和元年度
広島市介護サービス事業者集団指導研修
～高齢者虐待の防止について～
【養介護施設従事者等による高齢者虐待防止編】

広島市健康福祉局高齢福祉部
地域包括ケア推進課

広島市
地域包括
ケアシステム

1

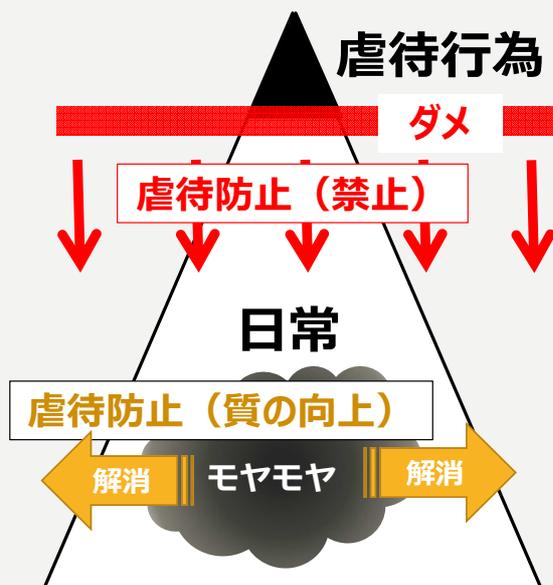
目次

- 虐待防止に取り組む意義
 - 法令の概要（高齢者虐待防止）
 - 虐待の定義
 - 虐待防止の捉え方
 - まとめ
- （参考1）広島市における養介護施設従事者等による高齢者虐待の現状
- （参考2）事業所内で事実確認を行う場合の留意事項について

虐待防止に取り組む意義

3

虐待を防ぐとは（はじめに）



① 禁止型

虐待行為は絶対ダメ

- ・ 代替手段がない。
- ・ 禁止自体が目的化されやすい。
- ・ 組織的要因に目が向きにくい。
- ・ 根本的な改善がなされない。
- ・ 虐待防止における大前提の考え方

+

② 防止型

虐待のない「日常」に向き合う

- ・ 基本的な知識や考え方を共有した上で考える力、チームのコミュニケーション力（課題解決能力）を養う。
- ケアの質・職場の質の向上による防止

4

事例 食事介助

- ・認知症があるAさん（86歳・男性）
- ・麻痺があり、食事は自力で摂取できない。
- ・〇月〇日昼食時、職員のXさんはAさんの口元まで食事を運び、「口をあけて」とお願いしたが、Aさんは食べようとしません。
- ・XさんはAさんの唇をスプーンでツンツンと突くと、Aさんは嫌嫌ではあるが、口を開けて食べ始めたので、何とか時間内に食事の介助を済ますことができました。
- ・数日後、Aさんの食事介助を職員のYさんがして苦慮していると、Xさんは「スプーンを唇にツンツンしんさい。そうしたら口あけるけえ。」とYさんに助言しました。

5

考えてもらいたいこと

- ・「食事が時間内に終わればケアは成功」といえるのか。
- ケアの質の問題？
- ・「このくらいはいいのでは」「認知症だからしょうがない」といえるのか？
- 身近な問題かも？
- ・そのつもりがなくとも傷つける場合があり、利用者（や家族）はそれを訴えにくい。

利用者視点で
みたら？

6

法令の概要 (高齢者虐待防止)

7

高齢者虐待防止法 (平成18年4月1日施行)

【正式名称】

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

【目的】

- ・高齢者の権利利益を擁護すること（※虐待をした人を罰するための法律ではない。）

【範囲】

- ・養介護施設従事者等による高齢者虐待
- ・養護者による高齢者虐待

養介護施設従事者等による高齢者虐待は、高齢者に対する最も重大な権利侵害
通報等の後、行政は施設・事業所の適正な運営の確保することにより、高齢者虐待の防止及び高齢者の保護を図るため、老人福祉法・介護保険法に基づく権限を適切に行使する（法第24条）

8

養介護施設従事者等として特におさえなければならないこと

①	通報義務 (根拠: 法第21条第1項)	<p>養介護施設従事者等は虐待を受けたと思われる高齢者を発見した場合には、速やかに、市町村に報告しなければならない。</p> <p>※職員ひとりひとりに通報義務有</p> <p>※通報の目的は、「加害者や加害行為」の発見ではなく、「虐待を受けたと“思われる”高齢者」を発見し守るため。</p>
②	通報者保護 (根拠: 法第21条第6項及び第7項)	<ul style="list-style-type: none"> ・通報等を行うことは、守秘義務に妨げられない。 ・通報したことを理由として、不利益な扱いを受けない。 (※虚偽や過失によるものを除く。)
③	虐待防止のための措置 (根拠: 法第20条)	<ul style="list-style-type: none"> ・養介護施設従事者等への研修の実施 ・利用者や家族からの苦情処理体制の整備 ・その他必要な措置

広島市における養介護施設従事者等による高齢者虐待に関する通報は、健康福祉局高齢福祉部地域包括ケア推進課 (Tel: 082-504-2648) まで。
※虐待防止の取組みは、働く人の職場への期待や信頼感、所属意識を高め、やる気のある職場づくりにつながります。虐待を隠さない。

「養介護施設従事者等による高齢者虐待」の定義

養介護施設従事者等 が	<p>高齢者虐待防止法 第2条第5項 老人福祉法及び介護保険法に規定される「養護者施設」又は「養介護事業」の業務に従事する者 (※直接介護に携わらない経営者や管理者層も含まれる。)</p>
高齢者 に	<p>高齢者虐待防止法 第2条第1項 「65歳以上の者」と定義 (※現実的には65歳未満の者も対象となる。)</p>
虐待 を行う	<p>【広義の高齢者虐待の定義】 「高齢者が他者からの不適切な扱いにより権利利益を侵害される状態や生命、健康、生活が損なわれるような状態に置かれること」</p> <p>【5つの類型】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・身体的虐待 ・心理的虐待 ・経済的虐待 ・介護・世話の放棄・放任 ・性的虐待

「養介護施設従事者等」の範囲

	養介護施設	養介護事業	養介護施設従事者等
老人福祉法による規定	老人福祉施設 有料老人ホーム	老人居宅生活支援事業	「養介護施設」 または 「養介護事業」 の業務に 従事する者
介護保険法による規定	介護老人福祉施設 介護老人保健施設 介護療養型医療施設 地域密着型介護老人福祉施設 地域包括支援センター	居宅サービス事業 地域密着型サービス事業 居宅介護支援事業 介護予防サービス事業 地域密着型介護予防サービス事業 介護予防支援事業	

※養介護施設従事者等による高齢者虐待以外は養護者による高齢者虐待として扱う。

11

虐待の類型

身体的虐待	高齢者の身体に外傷が生じ、又は生じるおそれのある暴行を加えること。
介護・世話の放棄・放任 (ネグレクト)	高齢者を衰弱させるような著しい減食又は長時間の放置その他の高齢者を養護すべき職務上の義務を著しく怠ること。
心理的虐待	高齢者に対する著しい暴言又は著しく拒絶的な対応その他の高齢者に著しい心理的外傷を与える言動を行うこと。
性的虐待	高齢者にわいせつな行為をすること又は高齢者をしてわいせつな行為をさせること。
経済的虐待	高齢者の財産を不当に処分することその他当該高齢者から不当に財産上の利益を得ること。

12

虐待の定義

13

身体的虐待	高齢者の身体に外傷が生じ、又は生じるおそれのある暴行を加えること。
<p>①暴力的行為</p> <ul style="list-style-type: none">・平手打ちをする。つねる。殴る。蹴る。・ぶつかって転ばせる。・刃物や器物で外傷を与える。・入浴時、熱い湯やシャワーをかけてやけどをさせる。・本人に向けて物を投げつけたりする。 など <p>②本人の利益にならない強制による行為、代替方法を検討せずに高齢者を乱暴に扱う行為</p> <ul style="list-style-type: none">・医学的診断や介護サービス計画等に位置づけられておらず、身体的苦痛や病状悪化を招く行為を強要する。・介護がしやすいように、職員の都合でベッド等へ抑えつける。・車椅子やベッド等から移動させる際に、必要以上に身体を高く持ち上げる。・食事の際に、職員の都合で、本人が拒否しているのに口に入れて食べさせる。 など <p>③「緊急やむを得ない」場合以外の身体拘束・抑制(具体例は次スライド参照)</p>	

14

身体拘束として禁止されている具体例11項目

- ①徘徊しないように、車いすやいす、ベッドに体幹や四肢をひも等で縛る。
- ②転落しないように、ベッドに体幹や四肢をひも等で縛る。
- ③自分で降りられないように、ベッドを柵(サイドレール)で囲む。
- ④点滴・経管栄養等のチューブを抜かないように、四肢をひも等で縛る。
- ⑤点滴・経管栄養等のチューブを抜かないように、又は皮膚をかきむしらないように、手指の機能を制限するミトン型の手袋等をつける。
- ⑥車いすやいすからずり落ちたり、立ち上がったたりしないように、Y字型抑制帯や腰ベルト、車いすテーブルをつける。
- ⑦立ち上がる能力のある人の立ち上がりを妨げるようないすを使用する
- ⑧脱衣やおむつはずしを制限するために、介護衣(つなぎ服)を着せる。
- ⑨他人への迷惑行為を防ぐために、ベッドなどに体幹や四肢をひも等で縛る。
- ⑩行動を落ち着かせるために、向精神薬を過剰に服用させる。
- ⑪自分の意思で開けることのできない居室等に隔離する

出典：「身体拘束ゼロの手引き」⁵

「緊急やむをえない場合」と判断する際の3要件

身体拘束は、高齢者本人の身体や精神に重大な悪影響を及ぼすおそれがあり、人権侵害に該当する行為と考えられます。

そのため、「緊急やむを得ない」場合を除き、身体拘束は全て高齢者虐待に該当する行為と考えられます。

例外3原則	3つの要件をすべて満たすことが必要
切迫性	本人や他の入所者等の生命・身体が危険にさらされる可能性が著しく高いこと。
非代替性	身体拘束その他の行動制限を行う以外に代わりになる介護方法がないこと。
一時性	身体拘束その他の行動制限が一時的なものであること。
慎重な手続	きわめて慎重に手続を踏むことが求められる
例外3原則の確認等の手続を「身体拘束廃止委員会」等のチームで行い、記録する。	
本人や家族に、目的・理由・時間(帯)・期間等をできる限り詳しく説明し、十分な理解を得る。	
状況をよく観察・検討し、要件に該当しなくなった場合はすみやかに身体拘束を解除する。	

※家族等から身体拘束を求められても、安易に独断で身体拘束を実施せず、組織的に慎重な対応を心がける必要があります。

介護・世話の放棄・放任（ネグレクト）	高齢者を衰弱させるような著しい減食又は長時間の放置その他の高齢者を養護すべき職務上の義務を著しく怠ること。
<p>①必要な介護や世話を怠り生活・身体や精神状態を悪化させる。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・入浴しておらず異臭がする。髪・ひげ・爪が伸び放題、汚れのひどい服を着せている等、日常的に著しく不衛生な状態で生活させる。 ・おむつが汚れている状態で日常的に放置している。 ・健康状態の悪化をきたすほどに水分や栄養補給を怠る。 ・健康状態の悪化をきたすような環境（暑すぎる、寒すぎる等）に長時間置かせる など <p>②高齢者の状態に応じた治療や介護を怠ったり、医学的診断を無視した行為</p> <ul style="list-style-type: none"> ・医療が必要な状況にも関わらず、受診させない。あるいは救急対応を行わない。 ・処方通りの服薬をさせない、副作用が生じているのに放置している、処方通りの治療食を食べさせない。など <p>③必要な用具の使用を限定し、高齢者の要望や行動を制限させる行為</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ナースコール等を使用させない、手の届かないところに置く。 ・必要なめがね、義歯、補聴器等があっても使用させない。 など <p>④高齢者の権利を無視した行為またはその行為の放置</p> <ul style="list-style-type: none"> ・他の利用者に暴力を振るう高齢者に対して、何ら予防的手立てをしていない。 など 	

心理的虐待	高齢者に対する著しい暴言又は著しく拒絶的な対応その他の高齢者に著しい心理的外傷を与える言動を行うこと。
<p>①威嚇的な発言、態度</p> <ul style="list-style-type: none"> ・怒鳴る、罵る。 ・「ここ（施設・居宅）にいれなくしてやる」「追い出すぞ」などと言脅す。 など <p>②侮辱的な発言、態度</p> <ul style="list-style-type: none"> ・老化現象やそれに伴う言動等を嘲笑する。 ・子ども扱いするような呼称で呼ぶ。 など <p>③高齢者や家族の存在や行為を否定、無視するような発言、態度</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「なんでこんなことができないの」などと言う。 ・高齢者が大切にしているものを乱暴に扱う。 など <p>④高齢者の意欲や自立心を低下させる行為</p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員の都合を優先し、本人の意思や状態を無視して、本人の出来る事まで介助する。 など <p>⑤心理的に高齢者を不当に孤立させる行為</p> <ul style="list-style-type: none"> ・本人の家族に伝えてほしいという訴えを理由無く無視して伝えない。 ・面会者が訪れても、本人の意思や状態を無視して面会させない。 など <p>⑥その他</p> <ul style="list-style-type: none"> ・車椅子の移乗介助の際に、速いスピードで走らせ、恐怖感を与える。 ・本人の意思に反した異性介助を繰り返す。 など 	

性的虐待	高齢者にわいせつな行為をすること又は高齢者をしてわいせつな行為をさせること。
<p>●本人との間で合意が形成されていない、あらゆる形態の性的な行為またはその強要</p> <ul style="list-style-type: none"> ・性器等に接触したり、キス、性的行為を強要する。 ・性的な話しを強要する(無理やり聞かせる、無理やり話させる)。 ・わいせつな映像や写真をみせる。 ・本人を裸にする、またはわいせつな行為をさせ、映像や写真に撮る。撮影したものを他人に見せる。 ・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、下着のままで放置する。 ・人前で排せつをさせたり、おむつ交換をしたりする。またその場面を見せないための配慮をしない。 <p>など</p>	

経済的虐待	高齢者の財産を不当に処分することその他当該高齢者から不当に財産上の利益を得ること。
<p>●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こと</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事業所に金銭を寄付、贈与するよう強要する。 ・金銭・財産等の着服・窃盗等(高齢者のお金を盗む、無断で使う、処分する、無断流用する、おつりを渡さない)。 ・立場を利用して、「お金を貸してほしい」と頼み、借りる。 ・日常的に使用するお金を不当に制限する、生活に必要なお金を渡さない。 など 	

19

虐待防止の捉え方

利用者の視点で考える

- ・ 広義の高齢者虐待

「高齢者が他者から不適切な扱いにより権利・利益を侵害される状態や生命・健康・生活が損なわれるような状態に置かれること」

(平成30年3月厚生労働省老健局「市町村・都道府県における高齢者虐待への対応と擁護者支援について」より。)

- ・ 場面：利用者ができなくなったことに対して職員が…

腹を立てて殴る

そんなこともできんのん?!
馬鹿じゃないん?!

長期間、必要なケアを行わない
(→心身に重大な悪影響)

これって
虐待？

・ 虐待の可能性が極めて高い

- 場面：利用者ができなくなったことに対して職員が…

これって虐待？

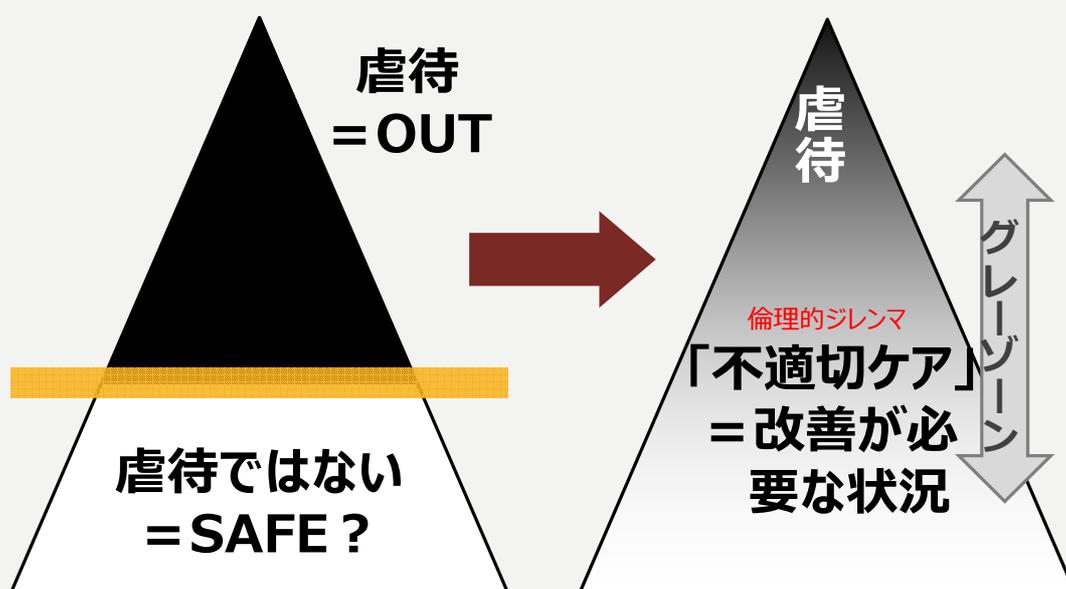
どうしてできんのんよ！
もっとがんばってや！！

もうだめじゃ。
ばけとるわ。。。。

意見が割れるかもしれません

23

高齢者の権利擁護において、その扱いが虐待かどうかという結果よりも、その扱いによって高齢者の権利を侵害している部分に気づき、解消・改善していく過程の方が大切である。



- 虐待が顕在化する前に、「グレーゾーン」の行為や表面化していない虐待が存在することが多い。
- 虐待を線引きするゴールデンスターダートはない。不適切なケアと高齢者虐待は連続的なものとして捉える必要がある。
- 不適切なケアの段階で気づき、「虐待の芽」を摘み取り、ケアの質を向上していくことが大切。

24

虐待行為と背景要因は切り分けて考える

～虐待は「しょうがない」では済まされない。発生しやすい状況にあったに過ぎない。～

- ・養介護施設従事者等による高齢者虐待の発生には、下図に示すような要因が背景として存在することが多いと考えられる。
- ・これらは必ずしも独立した要因ではなく、相互に関係している場合が多く、単純に職員個人にだけ原因を求められるものではなく、ましてや利用者の属性に帰結されるものではない。
- ・そのような複合的な問題は、簡単には解決しない問題として捉え、背景となる要因を一つ一つ紐解き、**チーム一丸**で計画的に解決を図る必要がある。



この図の作成にあたって、三瓶徹氏（北広島リハビリセンター特養部四恩園施設長）が作成した資料を参考にしました。

養介護施設従事者等による高齢者虐待の背景要因

組織運営

- **理念とその共有の問題**
 - ・介護理念や組織全体の方針がない
 - ・理念を共有するための具体策がない
- **組織体制の問題**
 - ・責任や役割の不明確さ
 - ・必要な組織がない・形骸化している
 - ・職員教育のシステムがない
- **運営姿勢の問題**
 - ・情報公開に消極的
 - ・効率優先
 - ・家族との連携不足

チームアプローチ

- **役割や仕事の範囲の問題**
 - ・リーダーの役割が不明確
 - ・介護単位があいまい/広すぎる
- **職員間の連携の問題**
 - ・情報共有の仕組がない
 - ・意思決定の仕組がない
 - ・異なる職種間の連携がない
 - ・年齢や採用条件による壁がある
 - ・社会的手抜き（誰かがやってくれる）

ケアの質

- **認知症ケアの問題**
 - ・「何もわからない」など中核症状への誤解
 - ・BPSDへのその場しのぎの対応
- **アセスメントと個別ケアの問題**
 - ・利用者の心身状態を把握していない
 - ・アセスメントとケアプラント実際のケアの内容が連動していない
- **ケアの質を高める教育の問題**
 - ・認知症ケアに関して学習する機会の不足
 - ・アセスメントとその活用方法の知識不足

倫理観とコンプライアンス（法令遵守）

- **“非”利用者本位の問題**
 - ・安易な身体拘束
 - ・一斉介護・流れ作業
- **意識不足の問題**
 - ・職業倫理の薄れ
 - ・介護理念が共有されていない
- **虐待、身体拘束に関する意識、知識の問題**
 - ・高齢者虐待防止法や身体拘束禁止規定、その他必要な法令を知らない
 - ・身体拘束に替わるケアを知らない・考えられない

負担・ストレスと組織風土

- **負担の多さの問題**
 - ・人手不足・業務の多忙さ
 - ・夜勤時の負担
- **ストレスの問題**
 - ・負担の多さからくるストレス
 - ・職場内の人間関係
- **組織風土の問題**
 - ・みてみぬふり
 - ・安易なケアや身体拘束の容認
 - ・連絡の不徹底

事業所の今を振り返ってみましょう！



この図の作成にあたって、三瓶徹氏（北広島リハビリセンター特養部四恩園施設長）が作成した資料を参考にしました。



まとめ

27

まとめ

- 養介護施設従事者等による高齢者虐待は高齢者に対する最も重大な権利侵害である。
- 高齢者虐待防止法は高齢者の権利利益を擁護することが目的である。通報は虐待を受けたであろう高齢者を守るために行う。
- 高齢者虐待は定義上、5つの類型があるが、「高齢者が他者から不適切な扱いにより権利・利益を侵害される状態や生命・健康・生活が損なわれるような状態に置かれること」と広義に捉える必要がある。
- 虐待ではなくても不適切な扱いは存在する。グレーゾーンのケアは放っておくと虐待につながりえるので、チーム全体でよくない部分を日々摘み取り、ケアの質を高めていくことが大切である。
- 養介護施設従事者等は虐待防止措置をとる必要がある。虐待や不適切なケアの発生には様々な背景要因が絡んでいるため、一つ一つ紐解き、解決していくプロセスが大切である。

28

(参考1)
 広島市における養介護施設従事者等による高齢者虐待の現状

広島市における養介護施設従事者等による高齢者虐待の現状について

		H27	H28	H29	H30	H31※
通報件数		23件	23件	21件	18件	11件
虐待が確認された件数		13件	9件	9件	7件	7件
虐待者数		9人	10人	10人	12人	8人
サービス種別内訳	特別養護老人ホーム	2件	3件	2件	1件	1件
	介護老人保健施設	0件	2件	0件	0件	0件
	介護療養型医療施設	0件	0件	0件	1件	0件
	認知症対応型共同生活介護	5件	1件	2件	1件	2件
	(住宅型)有料老人ホーム	1件	0件	1件	0件	0件
	(介護付き)有料老人ホーム	0件	0件	2件	2件	2件
	小規模多機能型居宅介護	0件	0件	0件	0件	1件
	軽費老人ホーム	0件	0件	0件	0件	0件
	養護老人ホーム	1件	0件	0件	0件	0件
	短期入所施設	2件	1件	0件	0件	0件
	訪問介護等	2件	2件	1件	1件	1件
	通所介護等	0件	0件	0件	1件	0件
	居宅介護支援等	0件	0件	0件	0件	0件
	その他	0件	0件	1件	0件	0件
虐待者の職名 又は職種	介護職	7人	7人	8人	10人	5人
	看護職	0人	0人	0人	1人	2人
	管理職	0人	0人	0人	1人	1人
	施設長	1人	0人	0人	0人	0人
	経営者・開設者	0人	1人	1人	0人	0人
	その他	1人	2人	1人	0人	0人

		H27	H28	H29	H30	H31※	
被虐待高齢者数		22人	9人	10人	20人	8人	
性別	男	2人	2人	1人	2人	3人	
	女	20人	7人	9人	18人	5人	
年齢階層	65歳未満	0人	0人	0人	0人	0人	
	65～69歳	0人	0人	0人	1人	1人	
	70～74歳	1人	0人	1人	0人	0人	
	75～79歳	3人	0人	0人	1人	0人	
	80～84歳	5人	2人	4人	2人	1人	
	85～89歳	4人	3人	3人	4人	4人	
	90～94歳	7人	1人	2人	10人	2人	
	95～99歳	2人	1人	0人	2人	0人	
100歳以上	0人	2人	0人	0人	0人		
要介護度	自立	0人	0人	1人	0人	0人	
	要支援1	0人	0人	1人	0人	0人	
	要支援2	0人	0人	0人	0人	0人	
	要介護1	3人	1人	1人	2人	1人	
	要介護2	2人	1人	1人	4人	2人	
	要介護3	7人	5人	3人	5人	1人	
認知症の有無	なし	2人	2人	4人	1人	0人	
	あり	20人	7人	6人	19人	8人	
	類型別内訳 (重複有)	身体的虐待	7件	4件	3件	11件	4件
		(うち、身体拘束有)	3件	1件	1件	10件	2件
		介護・世話の放棄・放任	4件	1件	0件	7件	0件
心理的虐待		13件	3件	1件	3件	2件	
性的虐待		0件	1件	1件	1件	0件	
経済的虐待		2件	2件	5件	0件	3件	

(※平成31年度は4月～12月までの実績)³⁰

事業所内で事実確認を行う場合の留意事項について

事実確認では、疑われる高齢者虐待や不適切なケアについて、丁寧に一つ一つ事実確認する必要があります。特に次の点について留意し、事業所内で事実確認を行ってください。
 ※行政への通報や本人及び家族への説明は事業所内での事実確認に並行して速やかに行ってください（通報先：広島市健康福祉局高齢福祉部地域包括ケア推進課、TEL：082-504-2648）。

1 事実確認の準備

事実確認に入る前に、まずは、事実確認を行う者（管理者等）の分かる範囲で、状況を整理してください（不用意な解釈や推測を行わないこと。）。

- ・ 「誰が、誰から、何をされたのか」
- ・ 「いつ、どこで」（当時の記録の確認、勤務表の確認等）
- ・ 事案発生後の被害者の怪我の様子や表情などの変化
- ・ 当事者の情報（当該職員の経歴や勤務態度等、当該高齢者の生活歴や医療・介護の情報）
- ・ 今回のような事案に繋がりがねない事案をこれまで見過ごしていなかったか。
- ・ 現場検証
- ・ その他、特に配慮する必要のある事項（当該高齢者の心身状況、家族対応等）

次に、事実確認を行う必要のある項目を整理の上、調査の進め方（調査方法（聞き取り or アンケート）、調査スケジュール、配慮事項への対応方針）を検討してください。

2 事実確認

事実確認の準備が終わったら、1で定めた計画に沿って、実際に事実確認等を行います（※確認した相手、日時を記録に残すこと。）。

事実確認を行う際には、特に以下の点について留意してください。

- ・ 当事者が当該事案に対してどのように主張しているのかを確認する。発言だけでなく、表情やその後の当該職員の勤務態度、当該高齢者の生活の様子などにも注目する。
- ・ 当該事案について見た人、聞いた人はいないか確認する。いる場合は、知っていることについて、詳細を確認する。
- ・ 他の職員が当該職員の日頃の勤務態度や気になる点（発言や表情等）について知っていることがないか確認する。
 例 「最近、Aさんの介助に悩んでいる。」と話していた。
 「職員が少なく業務負担が大きい」と話していた。
 Aさんへの介助だけが特に乱暴と感じていた。
 最近、不適切なケアが目立っていたが、本人は威圧的なので注意しにくかった。
- ・ 当該高齢者への介護等について、他の職員はどのように感じているか確認する。
 例 Aさんは介助拒否があり、皆どのように対応していいか分からず困っていた。
 AさんはBさんのことを特に信頼しており、いつも何か相談しているようである。
- ・ 当該事案について、他の職員はどのように捉えているのか確認する。
 例 高齢者虐待と認識していなかった
 皆、良くない状況だとは思っていたが、相談先や通報先が良く分からず、モヤモヤしていた。
 同じ場面でどのような対応を取ればいいのか分からない。

3 考察

最後に考察を行きましょう。

- ・ 事業所内での事実確認の結果を踏まえ、（それぞれの）事案について整理し直す。
- ・ 当該事案を受けて、現状の事業所の体制等について、スライド番号 26「養介護施設従事者等による高齢者虐待の背景要因」を参考にしながら事業所内で話し合う。
- ・ それぞれの事案が発生した原因や背景を追究する（※業務改善計画は次の段階で行う。）。