

## 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（※事実は一つしかありません。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しよう（※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

最後に考察を行いましょう。

- ・ 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、別紙「高齢者虐待発生要因と予防のポイント」を参考に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に行う。）。