

## 『実践 介護現場における虐待の予防と対策〔第2版〕』

## 目次

## 第1部 虐待が発覚した施設がたどる道

序章 虐待が発覚した施設がたどる道	2
-------------------	---

## 第2部 虐待の構造と予防・対策

第1章 虐待と身体拘束をめぐる現状と強まる法的規制	16
1 指定取消しがされた事例	16
【書式1】 指定取消通知書	17
2 増加する虐待事件	18
3 施設への抜き打ち検査	19
4 身体拘束廃止未実施減算	20
5 令和6年以降、全事業所における高齢者虐待防止の推進	21
第2章 「虐待」は一度はまると抜け出せない「蟻地獄」構造	23
第3章 再発防止のために組織としてすべきこと	25
1 心構え——再発防止に繋がらなければ何の意味もない	25
【書式2】 改善命令書(例)	26
2 目標を1つ定める	28
(1) 優先順位をつける	28
(2) 起こり得る刑事事件	30

## 目次

(3) 高齢者虐待防止法上の刑罰規定	32
(4) 刑法と高齢者虐待防止法との関係	33
3   第一歩は「宣言」	33
4   虐待現場を目撃したら直ちに通報する	35
5   死角をなくす取組み	36
【コラム】 施設での夜勤に関するアンケート	37
<b>第4章 虐待か否かの判断</b>	39
1   判断に迷うケース	39
2   キーワードは「自立」	40
<b>第5章 虐待防止委員会の機能と役割</b>	43
1   虐待防止委員会	43
(1) 役割	43
(2) 機能	44
(3) 構成員	45
(4) 開催頻度	45
2   虐待防止委員会の機能	45
(1) 虐待の認定と通報に関するルールの策定と普及	45
(2) 虐待防止委員会における事件処理の手順	46
<b>第6章 心理的虐待の認定</b>	51
1   問題となる事実を虐待として認定するか否かの判断	51
(1) 心理的虐待の認定は難しい	52
(2) 外岡流・虐待認定方法	53
2   虐待が疑われる職員への接し方	55

<b>第7章</b>	<b>その他の虐待類型の考え方</b> .....	59
1	身体的虐待.....	59
	(1) 定義.....	59
	(2) 具体的事例.....	59
2	ネグレクト——不作為による虐待.....	62
	(1) 定義.....	62
	(2) 具体的事例.....	62
3	性的虐待.....	67
	(1) 定義.....	67
	(2) 具体的事例.....	67
	(3) 補足.....	70
4	経済的虐待.....	71
	(1) 定義.....	71
	(2) 具体的事例.....	71
<b>第8章</b>	<b>問題職員への対処法</b> .....	76
	<b>【書式3】 就業規則における懲戒処分規程</b> .....	76
1	けん責処分は解雇への第一歩.....	77
2	適正なけん責処分の仕方.....	77
3	始末書の作成方法.....	78
	<b>【書式4】 始末書(例)</b> .....	79
4	職員が始末書の作成を拒否した場合の対処法.....	80
	<b>【書式5】 けん責処分通知書(例)</b> .....	81
	<b>【書式6】 服務規律にあると望ましい規定</b> .....	83
5	懲戒処分は最初のステップを細分化.....	84
	<b>【参考】 使いやすい懲戒規定(例)</b> .....	84

## 目次

6 「戒告」を活用する	85
【書式7】 戒告処分通知書(例)	87
<b>第9章 研修より重視すべきこと</b>	89
1 なぜ虐待をしてはいけないのか	90
(1) 尊厳とは何か	90
(2) バランス感覚の重要性	91
2 虐待とは何か	92
3 年間を通じて実施されるプログラムの意義と取り組む際の注意点	94
<b>第10章 「気づきシート」の導入方法と効果</b>	95
1 「気づきシート」の導入	95
2 よい気づきは最大限に活かす	100
3 平時の運営方法	101
4 気づきシートの活用がなかなか定着しない場合	102
【書式8】 気づきシート作成と提出のルール	103
5 深刻な虐待事件は「虐待ハット報告書」で対応	105
【書式9】 虐待ハット報告書(例)	107
<b>第11章 万一のときのマスコミ対応法</b>	108
1 窓口を統一する	108
2 先手で情報を開示し謝罪する	109
3 情報を小出しにしない	110
<b>第12章 身体拘束対策</b>	111
1 悩ましい身体拘束問題	111
2 身体拘束廃止未実施減算を科されないために	112
(1) 身体拘束適正化の指針づくり	112

(2) 検討委員会の設置	112
(3) 年2回の内部研修の実施	113
3 身体拘束問題の考え方	114
(1) 身体拘束問題の3ステップ	114
<b>【書式10】 緊急やむを得ない身体拘束に関する説明書</b>	122
(2) 具体的あてはめ	123
(3) まとめ	125
<b>第13章 在宅における虐待防止策</b>	126
1 虐待防止に関する運営規程と指針の整備	127
(1) 運営規程と重要事項説明書の整備・記載	127
<b>【書式11】 虐待防止に関する運営規程（例）</b>	127
<b>【書式12】 重要事項説明書記載（例）</b>	127
(2) 指針の整備・記載	128
<b>【書式13】 虐待防止の指針</b>	129
(3) 指針作成のポイント	132
2 虐待防止に関する定期的な委員会の開催	135
(1) 委員会で検討すべき事柄	135
(2) 委員会の議事録作成方法	136
<b>【書式14】 虐待防止委員会議事録</b>	136
3 定期的な内部研修の実施（新規採用職員については、採用の都度）	138
4 担当者（責任者）を定めること	140
5 在宅は「二刀流」	140
<b>【コラム】 虐待防止委員会に関する国の指導内容</b>	141
<b>第14章 行政による虐待調査・指導の問題点と対策</b>	143
1 虐待の定義を拡大解釈していること	145
2 事実認定、虐待認定のプロセスに複数の問題があること	147

目次

3 虐待認定後のペナルティが恣意的であること…………… 149

4 施設・事業所のとり得る対策…………… 150

5 行政でも裁判所でもない、第三者的評価機関の必要性…………… 151

**第15章 虐待はなぜ起こるのか…………… 153**

1 虐待の原因…………… 153

2 虐待の事例…………… 154

【コラム】夜間帯の虐待予防策…………… 159

## 第3部 虐待の認定・対応Q&A (100問)

1 虐待の態様…………… 164

Q 1 虐待にはどのような類型がありますか。…………… 164

Q 2 高齢者虐待防止法は「高齢者」の定義を65歳以上の者と定義していますが（2条1項）、65歳未満の人は高齢者虐待防止法の対象にならないのでしょうか。…………… 164

Q 3 家庭内虐待と施設内虐待の間には、どのような傾向や特徴の違いがありますか。支援者としてはどのような点に注意して利用者に接すべきでしょうか。…………… 165

Q 4 虐待と刑事上の犯罪（暴行罪・傷害罪）は異なりますか。…………… 166

Q 5 訪問介護や訪問看護で虐待が起きることはありますか。…………… 166

Q 6 デイサービスで、施設内虐待が起きることはありますか。家庭内虐待と異なり、そのようなことが本当に起こり得るのか想像し難いのですが……。…………… 167

2 虐待の認定方法…………… 168

Q 7 いかなる行為が虐待と認定されるのでしょうか。…………… 168

Q 8 虐待認定は法人内で行ってよいのでしょうか。そうであるとして、どの機関・部署が担当すべきでしょうか。…………… 168

Q 9 虐待認定は法人の役員会で行う必要がありますか。…………… 169

Q 10 虐待防止委員会を設置の際は、委員会運営規程等を設ける必要がある

りますか。……………	169
Q11 虐待認定のプロセスでは、第三者の意見を取り入れる必要がありますか。……………	170
Q12 虐待か否かの判断が難しいケースでは、何を基準に判定すべきですか。……………	170
Q13 虐待を基礎づける行為態様が不明である場合は、どのように考えるのでしょうか。……………	171
Q14 1回の不適切な行為でも虐待認定されますか。……………	172
Q15 利用者の多動を抑制する目的で過大な投薬をすること（ドラッグロック）は虐待にあたりますか。……………	172
Q16 不適切なケアと虐待をどのように判別すべきでしょうか。……………	173
Q17 利用者が希望したとおりに行動したところ、第三者から虐待と指摘された場合はどのように解釈したらよいのでしょうか。……………	173
Q18 虐待の証言が認知症の利用者のものしかなく、被疑者となる職員が虐待を否認している場合、どのように判断すべきでしょうか。……………	174
Q19 虐待の目撃証言をした職員が、当該被疑職員と普段から不仲であり、信憑性が疑われる場合はどのように考慮すべきでしょうか。……………	174
Q20 施設において職員が入所者へ暴言を吐き、威圧的な態度をとったり、入浴を拒む利用者の腕を強く引っ張り入浴させるなどの虐待があったという疑いで、市の監査が入りました。 当施設で内部調査をしたところ、入所者への威圧的な態度をとった職員は認められましたが、入浴時の虐待の事実は確認できませんでした。この場合、市へはどのように報告説明すべきでしょうか。……………	175
Q21 虐待の有無を調査しましたが、虐待の事実の存否が不明な場合は、最終的に法人としてどう対処すべきでしょうか。……………	176
Q22 全くの事実無根であるにもかかわらず、管轄の市が一方的に虐待認定し、虚偽の事実に基づく虐待結果を公表されてしまいました。これにより当法人の名誉や対外的信用は著しく毀損されました。市を提訴することは可能でしょうか。……………	176
3 虐待類型……………	177
(1) 身体的虐待……………	177
Q23 身体的虐待は、利用者の身体に直接接触しなければ成立しないのでしょうか。……………	177

- Q24 入浴介助中、シャワーを体に当てると、適温のはずなのに「熱い、火傷する！ 助けて！」等と叫ばれる認知症の利用者がいます。これは虐待になりますか。…………… 177
- Q25 暴力をふるう利用者の腕をつかんだところ、痣ができてしまいました。身体的虐待になりますか。…………… 178
- Q26 利用者からの暴力に対しても正当防衛が成立し得るとのことで、具体的にどのような状況下で、どこまでの実行行使であれば正当防衛として許されることになるのでしょうか。…………… 179
- Q27 利用者が職員に暴力をふるい、けがをさせた場合、当該職員や法人はこの利用者に対し損害賠償請求をすることができますか。…………… 181
- Q28 介護拒否や暴力がみられる施設入居者に対し、ある職員が、後方からその入居者の首元をつかみ、ズボンの腰のあたりに手を添え「危ないでしょ、ダメ、そんなことしちゃ」と言いながら体を揺さぶっているという状況を目撃しました。虐待認定をすべきでしょうか。…………… 182
- Q29 障害者支援施設で、知的障害の利用者の行動に対してある職員が注意をしました。危険な行動であり、自傷に繋がる可能性があったためか比較的強い言い方をしていました。
- すると利用者は、職員の目の前で正座をして「すみません、すみません」と謝りました。この利用者は、普段から何か言われると「すみません」と繰り返して頭を下げたり、土下座のような真似をする傾向がありました。しかしそれは、専門家によれば大げさなパフォーマンスにより周囲の同情を引きたいのであろうという見立てでした。
- ところが今回、この様子を見ていた派遣の職員が驚き、市へ通報をしたようでした。その後、市から調査の連絡がきたのですが、本件も虐待にあたるのでしょうか。…………… 183
- (2) 心理的虐待…………… 184
- Q30 利用者の行動を声で制止する「スピーチロック」も虐待にあたりますか。…………… 184
- Q31 トイレを希望する利用者に、職員が「今空いてないから少し待って下さいね」と声をかけることはスピーチロックになりますか。…………… 184
- Q32 利用者を「ちゃんづけ」で呼ぶことは心理的虐待でしょうか。…………… 185
- Q33 ある看護師が、終末期の利用者を見下ろしながら「この人結構頑張るね」と言いました。これは虐待ですか。…………… 186



- Q 34** リハビリに消極的な利用者に、職員が「頑張らないと、歩けなくなりますよ」と言って促すことは虐待になりますか。…………… 187
- Q 35** 心理的虐待をしたことにより損害賠償義務が認められた事例はありますか。…………… 188
- (3) 経済的虐待…………… 189
- Q 36** 介護施設内で経済的虐待事件が起きることはありますか。…………… 189
- Q 37** 高齢者グループホームを運営しています。昨今の物価上昇にあわせ利用者から徴収する食費を値上げさせていただいたのですが、その際、先々も見据え多少余裕をもって高めの変更としました。  
すると、ある利用者家族から「算定根拠が不明であり、一食あたりの材料費に照らすと明らかに取り過ぎである」とクレームがありました。それにとどまらず、家族は「このように高齢者から一方的に搾取することは経済的虐待にほかならず、通報します」とも言われ面くらってしまいました。このような場合本当に虐待が成立するのでしょうか。…………… 190
- Q 38** 障害者支援施設に入所する知的障害のAさんという方がいます。成年後見人はついていません。Aさんの預金通帳は、入所時に施設で預かり管理していました。ある日、Aさんの父親が「本人の財産状況を確認したい」と来所しました。職員が説明すると、「実は、本人名義の預金から100万円を借用したい」との申し出がなされました。  
言われるまま渡してしまうと遣い込まれてしまうと思い、とっさに「自分たちでは判断できない」と答えましたが、父親は引き下がらず「市役所に相談してみる」と言い帰られました。このような場合、どう考え対応すべきでしょうか。…………… 191
- (4) 性的虐待…………… 192
- Q 39** ケアマネージャーです。担当利用者のところに入ったヘルパーから、胸を触られたという申し出が利用者からありました。1回でも性的虐待が成立すると思いますが、利用者は「あまり大ごとにはしてほしくない。相手に知られて逆恨みされるのが怖いから」とおっしゃいます。しかし、このまま看過することもためらわれます。自分はどのように対応すべきでしょうか。なおこの方に家族はおりません。…………… 192

Q 40 施設の夜勤者です。明け方、ある入居者が尿失禁して全裸の状態だったので、車椅子に乗せ上からバスタオルをかけた状態で居室外の浴室に運び（居室にはシャワールームはありません）、シャワーを浴びていただき、タオルで全身を拭いていただいた後、更衣をお手伝いしました。すると翌日、その報告を受けた施設長から「部屋の外で更衣をさせたのは虐待にあたるので、今後は出勤停止する」と通告されました。これは不当な処分といえないでしょうか。…………… 193

(5) ネグレクト…………… 194

Q 41 職員が全員多忙で、利用者の排泄介助に手がまわらない状態が継続した場合等でも、不作為による虐待（ネグレクト）と認定されるのでしょうか。…………… 194

Q 42 ベッドメイクが雑で、利用者のオムツ交換時にオムツの当て方が不適切な職員がいます。何度注意しても改まらない場合、不作為による虐待（ネグレクト）と認定すべきでしょうか。…………… 195

Q 43 デイサービスの施設長です。ある職員が利用者の排泄介助をしていたのですが、物音がしなくなったのでトイレに様子を見に行くと、職員が利用者の前で仁王立ちになり、腰に手を当てて無言で見下ろしていました。利用者は失禁し床に座り込み、何やらぶつぶつとつぶやいていました。その場の空気が険悪であり異常なことに気づき、すぐ職員を引き離しましたが、失禁した利用者から暴言を吐かれカッとなったということです。この場合も、何らかの虐待が成立するのでしょうか。この利用者は認知症であり職員の態度や内心を理解しておられないようにも思えるのですが、それでも成立する可能性はあるでしょうか。…………… 196

(6) 身体拘束…………… 197

Q 44 厚生労働省の通知によると、身体拘束が違法と評価された場合、即虐待と認定されるとのことでしたが（115頁以下参照）、職員らにもそのように説明し、直ちに行政へ通報するように指導すべきでしょうか。…………… 197

Q 45 身体拘束を実施する際に、利用者家族の同意は不要とのことでしたが（120頁以下参照）、最低限、身体拘束を行うことを知らせる必要はあるものと理解しています。その中で、厚生労働省による参考様式（【書式10】122頁参照）は、形式ばっており、家族を余計に驚かせ、心

配さしてしまうのではないかと懸念しています。よりマイルドな表現のものはないのでしょうか。……………	198
<b>【書式15】 特別な配慮に関する同意書面……………</b>	<b>199</b>
Q46 前傾姿勢のため、車椅子からすぐ前のめりに落ちそうになってしまう 全身麻痺の利用者がいます。これをY字ベルトで支えることは身体 拘束にあたるでしょうか。また、身体拘束にあたるとしても、身体拘 束が許されるための3要件を満たすと解釈してよいでしょうか。……………	200
Q47 多動で立ち上がり時に転倒リスクがある利用者が、「車椅子から落ち ないように、ひもで縛ってほしい」と職員に希望してきました。利用 者の希望どおり応じてよいでしょうか。……………	200
Q48 家族が身体拘束を希望した場合、これを施設側で断り、その結果、 施設内で転倒事故が起きてしまいました。その場合、施設は事故の責 任を負うのでしょうか。……………	201
Q49 身体拘束は禁止されていること、転倒の事故は起こり得ることを家 族に契約時にどのように説明したらよいでしょうか。……………	202
4 令和3年度介護報酬改定関係……………	204
Q50 定期委員会と適時委員会について、対面式ではなくオンラインシス テムなどで開催してよいのでしょうか。……………	204
Q51 「定期的な内部研修の実施」について、参加者が各自、研修につい ての動画をみるなどの対応ではいけませんか。……………	204
Q52 介護施設の者です。人手不足で都度都度、新規職員を採用しています。 採用日が近い新規の職員について、まとめて虐待の内部研修を実施し てはいけないのでしょうか。……………	206
Q53 特別養護老人ホームの施設長です。令和3年度介護報酬改定より前 に、すでに虐待予防に関する運営規程と指針のようなものを設置して いました。令和6年4月からの義務化に伴い、内容を刷新したほうが よいですか。……………	206
Q54 担当者（責任者）に誰を指名すればよいかわかりません。どういっ た基準で選べばよいでしょうか。……………	206
5 職員の指導・処罰……………	207

- Q55 特別養護老人ホームの施設長です。今施設に、何でも虐待と早合点して通報してしまう困った職員がいます。例えば「利用者にタメ口で話しかけている職員がいた。心理的虐待なので通報します」といった調子です。通報したことを伏せようとせず、逆に相手職員を威圧するために通報したことを公言している節があります。
- 行政側も、当該職員がいわば「オオカミ少年」のようになっていることは承知されており、通報を真に受けて調査に入るようなことは無いのですが……本人は懲りずに「何かあれば通報する」という姿勢を変えようとしません。
- このような場合、施設としてはどのように対応すべきでしょうか。立場上「虐待通報をするな」とは言えず、悩んでいます。……………207
- Q56 高齢者虐待防止法には、虐待を受けたと思われる高齢者を発見した場合は、行政に「通報」しなければならないとありますが(21条1項等)、警察への犯罪通報と同じような重い響きがあります。職員に説明する際、「通報」という言葉を使うと、職員が誤解したり、動揺してしまうのではないかと懸念があります。実際には、どのように理解すればよいのでしょうか。……………208
- Q57 利用者から話しかけられた際に「あ？」と聞き返した職員がいました。どのように指導すればよいのでしょうか。……………209
- Q58 「虐待を発見したらまず施設長に報告するように」と現場職員を指導することは問題ないでしょうか。……………210
- Q59 虐待の存否が不明な段階で、現場職員が行政に虐待通報をしてしまいました。この職員を処罰できますか。……………211
- Q60 虐待の存否が不明な段階で、現場職員がインターネット上に法人内において虐待が常態化している旨記載し、発信してしまいました。この職員を処罰できますか。……………212
- Q61 昨年、同僚の施設職員が高齢者の方に暴行を加えているのを発見したので、市に虐待の通報を行い、施設に調査が入りました。すると、施設から突然、損害賠償を請求され、さらに解雇するとも言われました。どうすればよいのでしょうか。……………212
- Q62 上司の立場で職員の不適切行為を指摘し、「虐待の可能性があると告げたと、[パワハラだ]と主張されました。どのように対応すればよいのでしょうか。……………213

- Q 63 虐待の原因は、職員の疲労などによるストレスであることが多いように思いますが、施設において職員のストレスを少しでも解消するにはどのような方法がありますか。……………214
- Q 64 できれば、全体研修を全職員に一斉に受けさせたいのですが、シフトの制約があり、全職員が集合し、一斉に研修を受講できる条件がありません。この場合、どうしたらよいでしょうか。……………214
- Q 65 ある施設の職員が、別の職員が利用者の更衣介助をする際、ふざけて携帯で動画を撮影していたことが発覚しました。その中で職員は利用者に対し「このもうろく婆あ」などといった声かけをしていることがわかりました。心理的虐待にあたるため、けん責処分、並びに始末書の提出を命じましたが（8章76頁参照）その職員が書いた始末書がどうもことも重大性や反省の意識がみられないように思います。懲戒処分をしても反省していないようなときはどう対処すればよいでしょうか。……………215
- 6 家族からのクレーム対応……………216
- Q 66 明らかに不可抗力による事故にもかかわらず、利用者家族が「これは虐待である」と強弁する場合は、どのように対処すべきでしょうか。……216
- Q 67 利用者家族が、「虐待の可能性があるため、居室にビデオカメラを設置してほしい」と申し出てきました。応じる義務はありますか。……………217
- Q 68 利用者家族が、自前でビデオカメラを購入し、居室に取り付けようとした場合に、これをやめてもらうことはできますか。……………217
- Q 69 施設として設置を断ったにもかかわらず、利用者家族が無断で隠しカメラを居室に設置していたことが判明しました。施設側から何か責任追及をすることはできますか。……………218
- Q 70 通いで利用者（80代女性、認知症）の世話をしている家族が、ケアマネージャーやデイサービスに対し、頻繁にクレームを出してきます。また愚痴のような話が長く、一度電話に出ると数十分は拘束されるため職員は困っています。利用者に対しても、同じようにきつい言葉で当たっているようです。事業所として、何か対策を講じるべきでしょうか。……………219

- 7 家庭内虐待・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・220
- Q71 在宅介護を行っている養護者の方が、介護の仕方について悩んでいるようですが、悩みを打ち明けていただけません。最近寝不足の様子なので、おそらく夜間に親御さんを何度もトイレにお連れすることで疲弊されているのだらうと思います。虐待のようなことはまだ起きていませんが、職員はこの養護者に対しどういった対応・ケアをしたらよいでしょうか。・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・220
- Q72 息子と2人暮らしの利用者がデイサービスに通っていますが、毎回、体に不自然な痣があり、衣類も汚れています。息子は「自分で転んでぶつけたけが」と説明していますが、全体的に利用者は大切に扱われておらず、利用者本人も怯えているように見えます。このようなときは、事業所としてどうすべきでしょうか。・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・221
- Q73 デイサービスの職員です。ある利用者の身体に褥瘡を発見しました。帰りの送迎時に家族にそのことを伝え、医療機関に連れていくよう伝えましたが、受診させようとしません。今後、デイサービスとしてどういった対応をとるべきでしょうか。・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・222
- Q74 ヘルパーとしてある利用者宅にはじめて訪問したところ、利用者が車椅子に座り安全ベルトが装着されていました。利用者は窮屈そうにされ、「ベルトを外してほしい」と私に求められましたが、その旨を家族に伝えたところ「父はこれまで何度も車椅子から転落しているので、安全のためにつけざるを得ないんです。もし外してけがをしたら、あなたが責任をとってくれるのですか」と言われました。事業所としてどのように考え、対応すべきでしょうか。・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・223
- Q75 家族による虐待の疑いがあり、事業者等関係者が異変に気づいていたにもかかわらず、虐待通報を躊躇し、その間に実際に大きな虐待事件が起き、利用者がけがや死亡するといった事態になった場合、速やかに通報しなかったことを理由とする法的な責任は生じるのでしょうか。・・・・225
- Q76 家庭内虐待は、利用者本人が認知症であれば、事実として虐待に相当する行為が本当にあったのか否かが非常に見極めにくいと思います。利用者を支える事業所としては、どのような点に注意して日々対応すればよいでしょうか。・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・225
- Q77 家庭内虐待の結果、行政により措置処分が下され、利用者のAさんが施設に緊急入所しました。3日後、Aさんの家族と名乗る方が施設を訪問し「母がここにいるはずなので会わせてほしい」と言ってきました。どう対応すべきでしょうか。・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・227

8 虐待認定後の対応	228
(1) 手続	228
Q78 医療機関内で虐待が発生した場合は、どのように処理されるのでしょうか。	228
Q79 市区町村に虐待の事実が通報された場合、その後はいかなる手続が想定されるのでしょうか。	228
Q80 虐待をした職員や所属法人はいかなるペナルティを受けますか。	229
Q81 行政から改善命令を受けた場合は、具体的にどのような改善策を求められるのでしょうか。	229
Q82 虐待相当の行為が発覚したものの、利用者が職員をかばい、通報を望まない場合はどうしたらよいのでしょうか。	233
Q83 職員が虐待をしたと認められた場合、必ず警察に逮捕されるのでしょうか。	234
Q84 職員が虐待をした可能性がある場合、必ず警察にも通報しなければならないのでしょうか。	234
Q85 虐待が疑われる職員が辞職した場合、当該者の氏名や住所を利用者家族に告げる義務はありますか。	234
Q86 法人から行政に虐待の経緯を報告したところ、「現場職員は、なぜ直接行政に通報しなかったのか」と追及されました。何かペナルティを受けるのでしょうか。	235
Q87 改善計画の中で、第三者委員を導入するよう指導されましたが、第三者委員の就任をどこに依頼すればよいのでしょうか。	235
Q88 第三者委員は、法人の顧問弁護士でも問題ないのでしょうか。	236
Q89 行政処分・行政指導が下された場合、不服申立てはできますか。	236
Q90 5年前の事件につき、内部通報があり行政からその点につき質問がなされました。虐待事案については、何年前までさかのぼり調査されるのでしょうか。	237
(2) マスコミ対応	238
Q91 行政から「本件はマスコミに公表したほうが望ましい」とアドバイスされましたが、具体的に何をどこまで公表すればよいのでしょうか。	238
Q92 マスコミが施設に取材を求めてきましたが、断ってもよいのでしょうか。	239

目 次

Q 93 マスコミが施設の出入口にとどまり、利用者家族や現場職員を捕まえ、インタビューしようとしています。追いつけるでしょうか。……………240

Q 94 施設内で複数名の職員による悪質な虐待事件が発覚し、全国的に報道されてしまいました。このようなとき、いわゆる記者会見を開く必要があるでしょうか。また、どのような点に注意すべきでしょうか。……240

Q 95 Q94に関連して、社会福祉法人の運営する施設内で複数名の職員による悪質な虐待事件が発覚し大々的に報道された結果、利用者の家族会からも「どうなっているのか」と執行体制を糾弾され、職員募集にも応募が全くなくなり、紹介会社や派遣会社からも敬遠されるようになりました。このような状況で、理事会や評議員会が何らかの責任を負うことはあるのでしょうか。……………241

(3) 刑事事件の対応……………243

Q 96 虐待をした職員が、被害者家族から被害届を提出され、逮捕されました。この職員は今後どうなるのでしょうか。……………243

Q 97 法人の顧問弁護士は、虐待事件の被疑者となった職員の弁護人になりますか。……………244

Q 98 逮捕拘留され、被疑者となった職員の家族は、被疑者と面会できますか。……………244

(4) 民事事件の対応……………244

Q 99 虐待の被害者となった利用者・家族には、法人としてどう対応すべきでしょうか。……………244

Q 100 虐待をしてしまったことによる損害賠償額は、いくらが妥当でしょうか。……………245