

# IV 事実確認調査における情報収集 と面接手法 (基礎編)

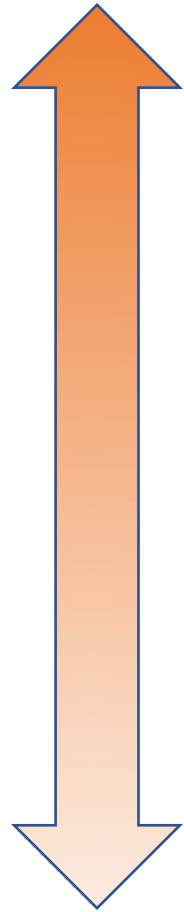
---

日本社会事業大学専門職大学院  
曾根直樹

例えば、障害者福祉施設従事者等による虐待通報があった場合、あなたは事実確認調査の面接で、どのような聞き取りをしていますか？

より聞き取りの結果に信頼のもてる聞き取りの方法について学びましょう。

より信頼のできる/自由度の高い



**自由再生質問**

(最初から最後まで、すべて話してください)

**焦点化質問**

(そこをもっと詳しく話してください)

**選択式質問**

(それはAですか、Bですか、それ以外ですか)

**はいーいいえ質問**

(それはAですか?)

**誘導質問**

(それはAですよね?)

より誘導的/自由度の低い

# 通報の例

Z施設の職員Aが、食堂で利用者Bの頭を右手で思い切り2回叩くのを見ました。利用者BがAの目の前で食事をひっくり返したため立腹し、叩いたのです。周りには、私の他に職員CとDがいました。その場面を見ているはずです。



- 通報を受けて、あなたはZ施設に事実確認調査に行き、虐待したとされる職員A、目撃したとされる職員C、Dに個別に聞き取り調査を行ないました。
- あなたは、目撃したとされる職員C、Dにどのように聞き取りを行ないますか。

# 職員Cへの聞き取り(1)－1

職員Aが、食堂で利用者Bの頭を右手で思い切り2回叩いた、という虐待通報がありました。利用者BがAの目の前で食事をひっくり返したため立腹し、叩いたそうです。周りには、あなたと職員Dがいたということです。あなたは、その場面を見ましたよね？



誘導質問

# 聞き取り(1)－1に対する職員Cの回答

「はい」



## 職員Cへの聞き取り(1)－2

見たんですね。職員Aが、食堂で利用者Bを2回叩いたんですね。そして、その周りには、あなたと職員Dがいたんですね？

はい－いいえ質問





# 聞き取り(1)－2に対する職員Cの回答

「はい」



## 聞き取り(1)の問題点

- ① 通報内容を聞き取り者が全て話してしまったため、目撃した職員Cの目撃談と通報内容を照らし合わせて確認することができない。
- ② 回答の選択肢が「はい」か「いいえ」の2者択一の聞き方になっているため、職員Cの回答は、「はい」が2回だけで、何を目撃したか聞き取れていない。
- ③ 「その場面を見ましたよね」と、回答を「見た」方に誘導している。

職員Aの聞き取りで、Aは利用者Bを叩いたことを認めませんでした。

職員Cがその場面を「見た」と回答し、通報内容と同じ目撃内容を証言した場合でも、聞き取り(1)で、あなたが通報内容を先に全て話してしまったため、職員Cの言っていることが真実かどうか確認することができなくなっていました。



あなたは、虐待認定しますか？

# 事由再生質問と焦点化質問 による聞き取り

# 職員Cへの聞き取り(2)-1

職員Aの利用者への対応で、気になっていることがありますか？もし、あったら、どんなことでもいいので、見たことを最初から最後まで話してもらえますか？

自由再生質問



# 聞き取り(2)－1に対する職員Cの 回答(2)－1

「実は、最近職員Aが、食堂で利用者を叩いたところを見ました」



## 職員Cへの聞き取り(2)－2

職員Aが、最近、食堂で利用者を叩いたところを見たのですね。  
そのときのことを、どんなことでもいいので、最初から最後まで話してくれますか？



自由再生質問

# 聞き取り(2)－2に対する職員Cの 回答(2)－2

「利用者Bが、職員Aの目の前で食事をひっくり返しました。そうしたら、職員Aが利用者Bを叩きました」





## 職員Cへの聞き取り(2)－3

職員Aが利用者Bを叩いたのですね。  
そのときのことを、どんなことでもいいので、最初から最後まで話してくださいか？

自由再生質問



# 聞き取り(2)－3に対する職員Cの 回答(2)－3

「利用者Bが、食事をひっくり返した  
ことに、職員Aは怒っていました。そ  
して、利用者Bを叩きました」



## 職員Cへの聞き取り(2)－4

職員Aが怒って利用者Bを叩いたのですね。  
そのときのことを、どんなことでもいいので、最初から最後まで話してくれますか？



自由再生質問

# 聞き取り(2)－4に対する職員Cの 回答(2)－4

「職員Aは怒っていたので、思い切り  
利用者Bを叩いていました」



# 職員Cへの聞き取り(2)－5

職員Aは利用者Bを思い切り叩いた  
のですね。

職員Aは、利用者Bのどこを叩きました  
たか？

焦点化質問



聞き取り(2)－5に対する職員Cの  
回答(2)－5

「利用者Bの頭を叩きました」



# 職員Cへの聞き取り(2-6)

職員Aは、利用者Bの頭を何で叩きましたか？

焦点化質問



聞き取り(2)－6に対する職員Cの  
回答(2)－6

「職員Aの手で、利用者Bの頭を叩き  
ました」





# 職員Cへの聞き取り(2)ー7

職員Aは、利用者Bの頭をどちらの手で叩きましたか？

焦点化質問



聞き取り(2)－7に対する職員Cの  
回答(2)－7

「職員Aの右手です」



# 職員Cへの聞き取り(2)－8

職員Aは、利用者Bの頭を右手で何回叩きましたか？

焦点化質問



聞き取り(2)－8に対する職員Cの  
回答(2)－8

「2回です」



# 職員Cへの聞き取り(2)－9

そのことを見ていた職員は、あなたの他に誰かいましたか？

焦点化質問



聞き取り(2)－9に対する職員Cの  
回答(2)－9

「職員DとEがいました」



## 職員Cへの聞き取りから確認できたこと

- ・最近職員Aが、食堂で利用者を叩いたところを見た。
- ・利用者Bが、職員Aの目の前で食事をひっくり返したら、職員Aが利用者Bを叩いた。
- ・利用者Bが、食事をひっくり返したことに、職員Aは怒って、利用者Bを叩いた。
- ・職員Aは怒っていたので、思い切り利用者Bを叩いた。
- ・職員Aは、利用者Bの頭を叩いた。
- ・職員Aは、右手で叩いた。
- ・職員Aは、2回叩いた。
- ・その場には、職員DとEがいた(結果、通報者は職員E)

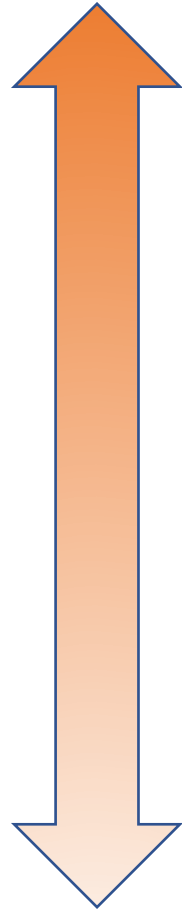
- ・職員Aは、通報内容を認めていない。  
しかし、
- ・職員CとDから、通報と同じ内容の聞き取り結果が得られた。
- ・聞き取りは、「自由再生質問」と「焦点化質問」で行なわれた。
- ・面接者から通報内容に関する情報は一切出していないため、職員CとDは自発的に証言しており、実際に目撃した可能性が高い。



あなたは、虐待認定しますか？



より信頼のできる/自由度の高い



**自由再生質問**

(最初から最後まで、すべて話してください)

**焦点化質問**

(そこをもっと詳しく話してください)

**選択式質問**

(それはAですか、Bですか、それ以外ですか)

**はいーいいえ質問**

(それはAですか?)

**誘導質問**

(それはAですよ?)

より誘導的/自由度の低い

事実確認調査の聞き取りの方法によって、その結果を活用することができるかどうかが変わってきます。

「自由再生質問」「焦点化質問」を基本とした聞き取りを心がけましょう。

事実確認調査では、目撃者や虐待したとされる職員からの聞き取りの他、日々の支援記録や個別支援計画等の記録類の記述内容に、関連する記録が残されていないか確認すること、出勤簿等から、虐待があったとされる日の勤務者を把握し、他に目撃者がいないか確認することなどの情報収集が、併せて必要となります。事実を探求し、事実確認調査の精度を高めていきましょう。