

# 5

## 対応のポイント

「4. 養護者による高齢者虐待対応の流れ」に沿って、対応のポイントを考えていきましょう。

### 相談受理

相談等を受けた窓口担当者においては、虐待の事実があるかどうかを判断することが困難なケースも想定されますが、虐待があるかもしれないという意識を持って相談者の声に耳を傾ける必要があります。

なお、相談等を受けた職員等は、職務上知り得た事項であって、相談者を特定させるもの等を決して漏らしてはなりません（法第8条、第17条第2項および第3項）。

#### ■窓口職員の心構え

##### ①信頼関係を築く

###### ア. 信頼関係を築く

虐待への介入・継続的な対応をスムーズに行うには、高齢者や家族と信頼関係を築いていくことが大切です。そのためには、相手の立場に立って考えるという姿勢を持つことが重要です。

###### イ. 傾聴する

高齢者や家族のどんな小さな相談も傾聴し、家族と一緒に「どうすればよくなるか」を考えていくことが大切です。

##### ②相手への配慮

ア. 相手が話しやすいように配慮しながら、質問は最小限にして事実を確認していきます。

イ. 尋問のような印象を与えないように、相談者に十分に聴いてもらえたと思われる相談を心がけます。

ウ. たらいまわしにされたという印象を与えないよう、安易に他機関を紹介するのは控えたほうがよいでしょう。



#### ■相談受付票の作成

高齢者虐待に関する相談や通報等を受けた職員は、高齢者虐待相談受付票に記入し、これに基づいて、虐待の状況や高齢者・養護者等の状況、通報者の情報等可能な限り詳細な情報を聞き取り、記録しておきます。

なお、高齢者虐待相談受付票は、地域包括支援センターにおいては統一した様式を使用することとし、変更の際は地域包括支援センター間で協議をし改訂します（相談受付票はP46参照）。

### コアメンバー会議

高齢者虐待に関する通報等では、緊急な対応が求められる事態も考えられます。そのため、受付票をもとに、担当部局管理職や担当課職員、地域包括支援センターの相談受理事者等のコアメンバーによる会議を行い、緊急性の判断を行うとともに、高齢者や養護者、家族等の状況確認の方法、関係機関への確認や情報収集方法等への対応方針や職員の役割分担を行います。

相談受理事者が委託型地域包括支援センター職員である場合には、当該地域包括支援センターにおいて緊急性の判断を行うとともに、市の担当部局に速やかに連絡します。

いずれも記録を行い、関係者間で共有できるようにしておきます。

#### ■検討すべき事項

認知症に起因する被害妄想による通報等もあり得ることから、以下の点をよく検討します。

- 過去の通報や支援内容等に関する情報の確認
- 虐待の確認と判断……相談受理した内容から虐待が明確に判断できない場合には、高齢者の安全を確認するための調査を行います。
- 緊急性の判断……虐待の状況や高齢者の生命や身体への危険性等から、医療的措置や緊急の措置の必要性について判断します。
- 今後の担当者の決定…原則として複数体制とします。また、身体的虐待や介護や世話の放棄・放任が疑われる場合には、医療職（看護師、保健師等）を加えることが有効です。
- 関係機関への確認や情報収集の方法、役割分担の方針
- 事実確認方法（介入方法や確認項目等）、役割分担の方針

#### ■緊急性の判断

緊急性の判断については、この後の事実確認後等、ケースの状況に応じてその都度行いますが、その判断の際、「緊急性が高い」と判断できる状況は以下のような場合です。

##### 1. 生命が危ぶまれるような状況が確認される、もしくは予測される

- 骨折、頭蓋内出血、重症のやけど等の深刻な身体的外傷
- 極端な栄養不良、脱水症状
- 「うめき声が聞こえる」等の深刻な状況が予測される情報
- 器物（刃物等）を使った暴力の実施もしくは脅しがあり、エスカレートすると生命の危険性が予測される

2. 本人や家族の人格や精神状況に歪みを生じさせている、もしくはその恐れがある
  - 虐待を理由として、本人の人格や精神状況に著しい歪みが生じている
  - 家族の間で虐待の連鎖が起こり始めている
3. 虐待が恒常化しており、改善の見込みが立たない
  - 虐待が恒常的に行われているが、虐待者の自覚や改善意欲がみられない
  - 虐待者の人格や生活態度の偏りや社会不適応行動が強く、介入そのものが困難であったり改善が望めそうにない
4. 高齢者本人が保護を求めている
  - 高齢者本人が明確に保護を求めている

厚生労働省「市町村・都道府県における高齢者虐待・擁護者支援の対応について」より

## ■緊急性の判断後の対応

### ①緊急性が高いと判断したとき

- 高齢者の生命や身体に重大な危険が生じる恐れがあると判断した場合、早急に介入して事実の確認を行い、緊急性に変わりがなければ、可能な手段から適切なものを選択して対応します。
- 具体的には、老人福祉法の規定による措置入所、入院等が考えられます。
- 措置が必要と判断した場合は、高齢者への訪問、措置の段取り、関係機関からの情報収集、多機関との調整等役割を分担し、対応します。
- 高齢者の安全の確認、保護を優先します。養護者等から事情を聴取し、措置入所や入院等に関して説明を行います。

### ②緊急性が低いと判断したとき

- 緊急性が低い場合や情報が不足する場合は、その後の事実確認方法や役割分担を行います。

## 事実の確認・調査

高齢者虐待に関する相談・通報・届出がなされた場合、その内容に関する事実の確認を行う必要があります（法第9条第1項）。

相談内容について、事実を客観的に漏れなく把握することは、高齢者虐待対応協力者等が共通認識を持って、適切な対応策を検討していくために不可欠です。高齢者の安全の確認や、現在行われている虐待に関する情報のみでなく、高齢者や養護者等の家族状況を全体的に把握することで将来起こりうる状況も予見しやすくなり、支援方針にも大きく関わります。

## 5 対応のポイント

### ■事実確認方法

事実の確認については、訪問面接による確認の他、市役所の他部局、介護支援専門員や介護保険サービス事業所、民生委員等当該高齢者と関わりのある機関や関係者から情報収集し、高齢者の状況をできるだけ客観的に確認するようにします。

虐待の事実を確認するには、できるだけ訪問して状況把握することが望ましいと考えます。

ただし、訪問による面接調査は、養護者・家族等や高齢者本人にとっては抵抗感が大きいいため、訪問を拒否するケースも少なからずあると考えられます。一旦拒否された場合、その後の支援を受け入れなくなる恐れもあります。また、事前に得られた情報だけでは、訪問が受け入れられにくい（信頼関係が築きにくい）場合もあります。

このようなときは、高齢者や養護者・家族等と関わりのある機関や親族、知人、近隣住民等の協力を得ながら情報収集を行ったり、サービス利用を勧める等の策を講じたりして、継続的に関わりながら徐々に信頼関係の構築を図ることが必要です。

### ■訪問調査を行う際の留意点



#### ①信頼関係の構築を念頭に

高齢者本人や養護者と信頼関係の構築を図ることは、その後の支援にも大きく関わってくる重要な要素です。高齢者本人の権利を護ること、そのために虐待の悪循環を断ち切ることが支援の目的であり、虐待者を責めることが目的ではありません。また、養護者を支援するという視点も重要となります。

#### ア. 対象者と養護者は別々に事情を聞く

高齢者や養護者との面談は、他の家族が一緒だと話しづらいこともあるため、状況に応じて別々に話を聴くようにします。また、仕返しを恐れて話せないこともあるので、十分な配慮が必要です。

#### イ. 「虐待」という言葉に注意

当事者やその家族との面談の場合、「虐待」という言葉を出すと、大抵の家族は抵抗を示し、その後の支援が難しくなることがありますので、介護等の周辺環境に関する話題から情報収集に努めます。周囲から情報を得ようとするときも、「虐待」という言葉は使わないほうがよいでしょう。

#### ウ. 対象高齢者の意思確認

対象高齢者がこのまま在宅生活を続けたいのか、それとも施設に入所したいのか、本人の意思によって支援方法が変わってきます。高齢者の言動や表情からその意思を確認するよう努めます。高齢者が認知症等で意思確認が困難な場合には、他に協力してくれる親族等から意見を聴くようにします。



## ②複数の職員による訪問

客観性を高めるため、原則として2人以上の職員で訪問するようにします。また、高齢者虐待では高齢者本人と養護者等双方への支援が必要ですので、別々に対応し、支援者との信頼関係を構築するよう努める必要があります。

## ③医療職の立ち会い

相談内容から高齢者本人への医療の必要性が疑われる場合には、訪問したときの確に判断でき迅速な対応がとれるよう、医療職が訪問に立ち会うことが望まれます。

## ④プライバシーの配慮

高齢者や養護者の権利やプライバシーを侵すことがないように、以下のような配慮が必要です。

ア. 身体状況の確認時……心理的負担を取り除き、衣服を脱いで確認する場合は同性職員が対応する等の配慮をします。

イ. 養護者への聞き取り…第三者のいる場所では行わないようにします。

ウ. 措置入所時……養護者不在時に高齢者の保護を行った場合は、保護の事実と法的根拠、趣旨、不服申立て手続きの教示及び連絡先等を明記した文章を分かりやすい場所に置いておきます。置く場所は第三者の目に触れないところにする等配慮をします。

## ⑤客観的・正確な情報収集

対象高齢者が認知症であったり、養護者が精神的に不安定になっていたりすることも想定されます。片方のみの言い分を鵜呑みにすることは危険です。また、自分の価値観だけで判断せずに、必ず複数の職員により客観的、正確な情報収集に努めます。

## ⑥柔軟な調査技法の適用

養護者自身が援助を求めていたり、虐待の程度が軽度の場合には、介護等に関する相談支援として、養護者の主訴に沿った受容的な態度で調査を実施することも考えられます。

一方で、虐待が重篤で再発の危険性が高く措置入所の必要性がある場合等には、養護者の行っている行為が虐待にあたるとして毅然とした態度で臨むことも必要となります（両方を同一の担当者で行うことは困難であり、場合によっては、対応者を分けることも考えられます）。

事実確認・調査項目や調査回数は高齢者や養護者の状況を判断しつつ、信頼関係の構築を念頭に、柔軟に対応する必要があります。

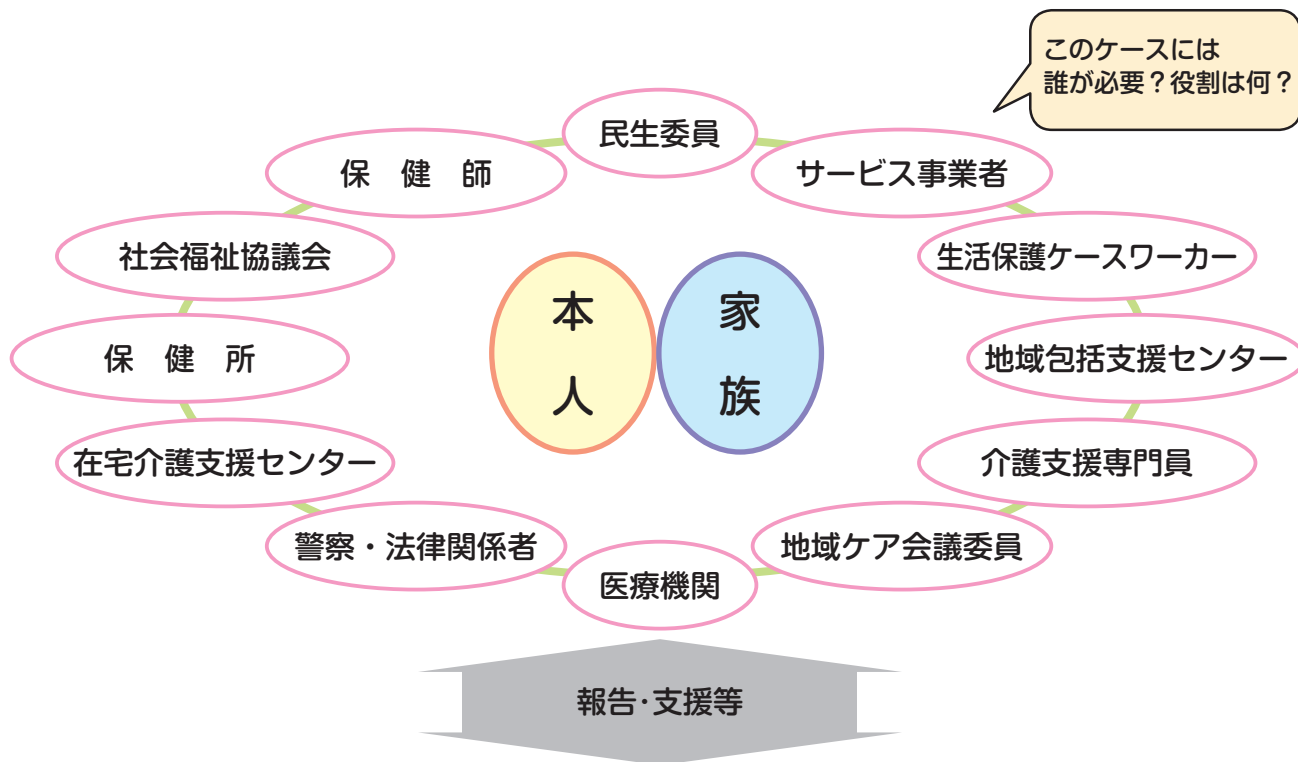
## チーム検討会議

事実確認によって、高齢者本人や養護者の状況を確認した後、高齢者虐待対応協力者と対応について協議することが規定されています（法第9条第1項）。

具体的には、相談を受けた各地域包括支援センターが、相談内容から必要と思われる関係者を招集し、チーム検討会議を開催します。会議で話し合った内容は、その都度記録を残しておきます。

### ■検討すべき事項

- ケースのアセスメント
- 緊急性の判断
- 援助方針
- 援助内容
- 関係機関の役割の明確化
- 連絡体制の確認
- 次回のチーム検討会議の開催時期の確認



## 支援の内容

### ■支援の概要

- ①被虐待者への支援：高齢者虐待の対応には大きく3つのパターンが考えられます。
  - ア．高齢者が在宅サービスを利用しながら、虐待の軽減を図れるよう見守っていく。
  - イ．ショートステイ等の一時保護により高齢者と虐待者を一定期間引き離す。
  - ウ．施設入所をすることによって、高齢者を虐待者から継続的に引き離す。
- ②養護者への支援
  - ア．介護負担や介護ストレスを軽減する  
訪問介護、通所介護、ショートステイ、施設入所等のサービスを利用し、介護者の息抜きや余暇時間を作るほか、在宅サービスの活用を図ります。
  - イ．他の家族からの介護協力を求める  
介護している人の精神的、身体的負担の軽減を図るため、他の家族や親族の理解や協力を求めます。
  - ウ．経済的安定を図る  
必要に応じ、社会保障制度、経済面での他制度の活用を検討します。
  - エ．医療及び心理ケアの提供を図る  
医療機関への相談、通院を勧めます。
  - オ．人間関係の回復を図る
  - カ．問題解決のための協力者（キーパーソン）を見つける
  - キ．介護技術について専門的知識を習得させる  
地域で実施されている介護実習の研修等に関する情報提供を行う他、介護教室の参加を勧めます。

### ■緊急性が高いと判断される場合の援助

※緊急性が高いと判断できる状況については、P14の「緊急性の判断」参照。

生命に関わるような危険性が生じている場合は、警察への連絡や救急車の依頼が必要になります。

基本的には、緊急性の有無の判断は、チーム検討会議等で検討し、個人で行うべきではありません。

緊急性が高く、すぐの分離が必要になる場合は、養護老人ホームへの措置や老人福祉法によるやむを得ない事由による措置等で緊急一時保護を行いながら、場合により成年後見制度の活用も検討します。養護老人ホームの措置の決定、やむを得ない事由による特別養護老人ホームの措置の事務はむつ市介護福祉課、成年後見制度市長申立は市直営地域包括支援センターで行います。

## 5 対応のポイント

### ■緊急性が低いと判断される場合の援助

#### ①介入拒否がある場合

本人あるいは家族による介入拒否がある場合は、地域包括支援センターの職員、生活保護ケースワーカー、民生委員、ケアマネジャー等の介護保険事業所による訪問活動で、必要なサービスを利用するよう働きかけます。サービスにつながるまでは、地域の方々の暖かい見守りや協力は必要です。

地域包括支援センターが中心となって、チーム検討会議でキーパーソンを決め、定期的に見守りを行い、連絡調整に努め、状況の変化に迅速に対応します。

#### ②介入拒否がない場合

介護保険サービスを利用している場合は、ケアマネジャーが中心となり、本人の病状等の進行がないか、介護者の介護負担は増していないか等の確認を行い、必要に応じてケアプランの変更、施設の利用等へつなげます。

### ■介入拒否がある場合について

訪問や支援に対して拒否的な態度をとる養護者等へのアプローチは、虐待に関する初期援助の中で最も難しい課題の一つであり、高齢者の安全確認ができない場合は、立入調査の実施も視野に入れながら、様々な関係者との連携協力のもとで対処する必要があります。

養護者等にとって抵抗感の少ない方法を優先的に検討し、それらの方法では困難な場合に立入調査（P22参照）を検討する流れとなりますが、緊急な介入が必要となる高齢者の生命や身体に関する危険性が認められる場合には、養護者等の拒否的な態度に関わらず、立入調査を含めて積極的な介入が必要です。

#### ①関わりのある関係機関からのアプローチ

当該高齢者が介護保険サービスを利用している場合、介護支援専門員や介護サービス事業所職員等から、養護者に対して介護負担を軽減するためにショートステイ等の介護サービスが利用できる等の情報を伝え、養護者の介護負担に対する理解を示すことで、事実確認調査や援助に対する抵抗感を減らすことができると考えられます。



## ②医療機関への一時入院

高齢者に外傷や疾病があったり、体力の低下等が疑われる場合には、医療機関に協力を仰いで、検査入院等の対応をとり、次の対応を検討することが良いときもあります。また、高齢者と養護者を一時的に分離させることで、養護者等への支援もやりやすくなる面もあります。

## ③親族、知人、民生委員等からのアプローチ

養護者と面識のある親族や知人、民生委員等がいる場合には、それらの人に養護者の相談にのってもらいながら、高齢者や養護者等の状況確認や地域包括支援センター等へのつなぎをしてもらう等の方法も考えられます。

## ④立入調査

高齢者の生命や身体に関わる事態が生じている恐れがあるにもかかわらず、上記に示すようなアプローチでは介入が困難な場合には、行政権限として認められている立入調査の実施を緊急的な対応措置として検討する必要があります。

### 【介入拒否時の対応のポイント】

#### 1. 本人や家族の思いを理解・受容する

- 家族を批判したり責めたりすることはしない。まずは本人や家族の思いを理解・受容する。家族を追い込まないようにする
- 「虐待者＝加害者」と捉えるのではなく、虐待者が抱えている悩みや困惑、疲労について傾聴し、共感の姿勢を示す
- 信頼関係を構築し、何でも話しやすい関係性に結び付ける

#### 2. 他の目的を設定して介入

- 虐待のことで介入すると悟られないよう、名目として違う目的を設定し介入する

#### 3. 訪問や声かけによる関係づくり

- 定期的に訪問したり、「近くを通りかかったので」といった理由等で訪問したり声かけを行う
- 訪問や声かけを通じて、時間はかかるが細く長く関わることに配慮する。時に本人に会うことができたり、家族に連絡がとれたり、近隣から情報が聞けることがある

#### 4. 家族の困っていることから、段階を踏みながら少しずつ対応の幅を広げる

- いきなり虐待の核心にふれるのではなく、家族の一番困っていることは何かを探り、それに対して支援できることから対応していく
- 家族が困っているときが介入のチャンスであり、虐待者の困難を支援するという視点でアプローチすることが有効

## 5 対応のポイント

### 5. 家族側のキーパーソンの発掘、協力関係の構築

- 本人の意思決定に影響を与えうる人を家族、親族の中から探し、その協力を得て援助を展開する

### 6. 主たる支援者の見極め

- 主たる支援者と、本人・虐待者の相性が良くない等の場合には、主たる支援者を変更したり、他の機関・関係者からアプローチしてもらったり等の方策をとることも考える
- 高齢者本人が医療機関に受診している場合には、医師の説得が効く場合があるため、医師等との連携も視野に入れて対応を図る

### 7. 緊急性が高い場合は法的根拠により保護

- 緊急性が高いと判断される場合には、法的根拠に基づく支援を行う

厚生労働省「市町村・都道府県における高齢者虐待・擁護者支援の対応について」より

## ■立入調査

### ①法的根拠

高齢者虐待により高齢者の生命又は身体に重大な危険が生じている恐れがあると認められるときは、市は、虐待を受けている高齢者の居所に立ち入り、必要な調査や質問をさせることができるとされています（法第11条）。市は、立入調査の際に必要な応じて適切に、高齢者の居所の所在地を管轄する警察署長に対し援助を求めなければならないとされています（法第12条）。また、正当な理由がなく立入調査を拒み、妨げ、若しくは忌避し、又は質問に対して答弁をせず、若しくは虚偽の答弁をし、若しくは高齢者に答弁をさせず、若しくは虚偽の答弁をさせた者は、30万円以下の罰金に処せられることとなっています（法第30条）。

### ②立入調査の制約

立入調査には、実施上の制約があることを踏まえ、立入調査の要否や方法、警察等関係機関への援助依頼の要否、タイミングや内容等を判断する必要があります。

例えば、養護者等が立入調査を拒否し施錠してドアを開けない場合、鍵やドアを壊して立ち入ることを可能とする法律の条文がないため、これができるとは解されていません。

立入調査の権限を発動しても無条件に居所に立ち入れるわけではなく、予め立入調査を執行するための準備（例えば管理人に合いカギを借りる、出入りする時間帯をチェックする、ドアを確実にあけてもらうための手段や人物を介在させる、等）を綿密に行うことが必要です。

### ③立入調査の要否の判断

関係者からのアプローチや親族・知人・近隣住民等を介して養護者や高齢者とコンタクトがとれると判断した場合には、その方法を優先する方が効果的です。しかし、それらの方法では介入できず、かつ高齢者の安否が気遣われるようなときには、立入調査権の発動を検討します。

#### 【立入調査が必要と判断される状況の例】

- 高齢者の姿が長期にわたって確認できず、また養護者が訪問に応じない等、接近する手がかりを得ることが困難と判断されたとき
- 高齢者が居所内において物理的、強制的に拘束されていると判断されるような事態があるとき
- 何らかの団体や組織、あるいは個人が、高齢者の福祉に反するような状況下で高齢者を生活させたり、管理していると判断される時
- 過去に虐待歴や援助の経過がある等、虐待の蓋然性が高いにもかかわらず、養護者が訪問者に高齢者を会わせない等、非協力的な態度に終始しているとき
- 高齢者の不自然な姿、けが、栄養不良、うめき声、泣き声等が目撃されたり、確認されているにもかかわらず、養護者が他者の関わりに拒否的で接触そのものができないとき
- 入院や医療的な措置が必要な高齢者を養護者が無理やり連れて帰り、屋内に引きこもっているようなとき
- 入所施設等から無理やり引き取られ、養護者による加害や高齢者の安全が懸念されるようなとき
- 養護者の言動や精神状態が不安定で、一緒にいる高齢者の安否が懸念されるような事態にあるとき
- 家族全体が閉鎖的、孤立的な生活状況にあり、高齢者の生活実態の把握が必要と判断されるようなとき
- その他、虐待の蓋然性が高いと判断されたり、高齢者の権利や福祉上問題があると推定されるにもかかわらず、養護者が拒否的で実態の把握や高齢者の保護が困難であるとき