

## 第7章

### 養護者支援

### 5) 高齢者本人とともに養護者を支援する

市町村は、養護者による高齢者虐待の防止を目的に、養護者に対して、相談、指導及び助言を行うとともに、養護者の負担軽減のため、養護者に対して必要な措置を講ずるとされています（第6条、第14条）。虐待の解消と高齢者が安心して生活を送るための環境整備に向けて、養護者への支援を適切に行うことが求められます。

#### ア. 高齢者と養護者の利害対立への配慮

虐待対応においては、同じ職員が高齢者、養護者への支援を行った場合、それぞれの利害が対立して、根本的な問題の解決ができなくなる可能性があります。このため、高齢者への支援と養護者への支援は、それぞれ別の職員が分担して行う等、チームとして対応する必要があります。

#### イ. 虐待の発生要因と関連する課題への支援

家庭内における高齢者虐待は、様々な要因によって引き起こされます。養護者が障害や疾患、介護負担や生活上の課題を抱えており、それが虐待の要因になっているにもかかわらず必要な支援に結びついていないような場合には、虐待を解消させるために養護者支援に取り組むこととなります。

#### ウ. 養護者支援機関へのつなぎ

養護者が虐待発生の要因と直接関係しない疾患や障害、生活上の課題を抱えている場合や、虐待が解消した後に養護者が引き続きこれらの課題を抱えている場合は、適切な機関につなぎ、支援が開始されるよう働きかけを行うことが重要です。

出典：社団法人 日本社会福祉士会 市町村・地域包括支援センター・都道府県のための養護者による高齢者虐待対応の手引き 中央法規出版, 2011, 207p., p15. (ウについて)

養護者支援は虐待の未然防止・虐待の解消へつながる対応です。在宅で養護者による虐待が起きる場合には、虐待している養護者を加害者として捉えてしまいがちですが、介護疲れや養護者自身が何らかの支援（経済的な問題、障害・疾病など）を必要としている場合も少なくありません。また、他の家族等の状況や経済状況、医療的課題、近隣との関係など様々な問題が虐待の背景にあることを理解しておく必要があります。

高齢者虐待の問題を高齢者や養護者のみの問題として捉えるのではなく、家庭全体の状況からその家庭が抱えている問題を理解し、高齢者や養護者・家族に対する支援を行うことが必要です。

**(厚生労働省<H30>p19より)**

### 7. 1 養護者（家族等）支援の意義

高齢者虐待防止法では、養護者の負担軽減のため、養護者に対する相談、指導及び助言その他必要な措置を講じることが規定されています（第14条）。

高齢者虐待事例への対応は、19ページにも記載しているとおり、虐待を行っている養護者も何らかの支援が必要な状態にあると考えて対応することが必要です。

高齢者が重度の要介護状態にあつたり、養護者に認知症に対する介護の知識がないために介護

疲れによって虐待が起きる場合や、家族間の人間関係の強弱、養護者自身が支援を要する障害の状態や経済状況にあるなど、高齢者虐待は様々な要因が絡み合っていると考えられます。そのため、これらの要因をひとつひとつ分析し、養護者に対して適切な支援を行うことで、高齢者に対する虐待も予防することができると考えられます。

虐待を行っている養護者を含む家族全体を支援する観点が重要です。養護者に対する支援を行う際には、以下の視点が重要です。

### 1) 養護者との間に信頼関係を確立する

支援者は、養護者を含む家族全体を支援するという視点に立ち、養護者等との信頼関係を確立するように努める必要があります。

### 2) 介護負担・介護ストレスの軽減を図る、ねぎらう

法に基づく対応状況等調査結果（資料編②－3,15 ページ参照）では、養護者による高齢者虐待の主な発生要因が「介護疲れ・介護ストレス」となっていることから、介護保険サービスや各種地域資源の利用を勧めたり、介護講習会等や家族会への参加を勧め、養護者等の介護負担やストレスの軽減を図るようにします（介護保険サービスの利用によるレスパイトケア、怒りの感情のコントロール等を含むストレスマネジメント等についても、わかりやすいリーフレットの作成・配布、養護者等を対象としたシンポジウムの開催により紹介する等の取組も有効です。）。

また、介護をしている養護者に対する周囲の人々の何気ない一言が養護者を精神的に追いつけてしまうこともあります。支援者を含め家族や親族が養護者の日々の介護に対するねぎらいの言葉をかけたり支援することが、養護者の精神的な支援にもつながります。

### 3) 養護者自身の抱える課題への対応

養護者が虐待発生の要因と直接・間接に関係する疾患や障害、経済状況等の生活上の課題を抱えている場合や虐待が解消した後も養護者が引き続きこれらの課題を抱えている場合は、適切な機関につなぎ、支援が開始されるよう働きかけを行うことが重要です。

※養護者によるクレーム等と養護者支援は区別して対応する。

高齢者虐待対応の過程で、養護者から対応内容についてのクレームや不当な要求や、嫌がらせ、脅し等が市町村や地域包括支援センターに対して行われる場合があります。これらの行為への対応は、適切な苦情申し入れである場合には、行政行為への苦情対応として処理することとし、また虐待対応の業務に対する妨害と評価される場合には業務妨害への対応として処理するなど、いずれにしても養護者支援の域を超えていますので、通常の養護者支援とは区別し、組織的な対応が必要となります。このような場合、高齢者虐待担当部署に窓口を一本化させ、組織的に対応していくとともに、苦情対応や業務妨害として関係部局と連携した対応も必要です。

市内の他の部署や地域包括支援センターに養護者からの働きかけがあっても、高齢者虐待担当部署で対応することをあらかじめ周知・確認しておくことが重要です。

ケースによっては、不当要求に対する対応マニュアル等に従って対応する、弁護士等に助言を求めることも必要です。養護者に対しては複数人で対応し、やりとりを記録に残しておく必要があります。できれば相手の了解を得て録音をすることも、交渉経過を証拠に残しておくという点で有効です。

### 4) 家族関係の回復・生活の安定

支援の最終的な目標は、家族関係の回復や生活の安定にあります。援助開始後も定期的なモニタリングを行いながら継続的に関わって高齢者や養護者・家族の状況を再評価し、最終目標につなげることが必要です。

（厚生労働省＜H30＞p 72～73より）

## 【参考】養護者からの不当な要求等への対応

高齢者虐待対応の過程で、養護者から不当な要求や、嫌がらせ、脅し等が市町村や地域包括支援センターに対して行われる場合があります。これらの行為への対応に当たっては、通常の養護者支援とは区別し、組織的な対応が必要となります。

### (質問)

高齢者を養護者から分離保護した後に、養護者が毎日数回にわたって担当課にやって来て抗議をしたり、電話等で「高齢者を返せ!」「訴えるぞ」といった内容の強い要求があります。業務の支障となるばかりではなく、ときには、不安を覚えるほどの脅しや罵声を受けています。どのように対応したらよいのでしょうか。

- 養護者から上記のような対応があった場合、高齢者虐待担当部署に窓口を一本化させ、組織的に対応していくことが重要です。庁内の他の部署や地域包括支援センターに養護者からの働きかけがあっても、高齢者虐待担当部署で対応することをあらかじめ周知・確認しておくことが重要です。
- 養護者の言動を整理し、窓口や連絡等における対応について管理者を含めた職員間で統一して決めておきます。不当要求に対する対応マニュアルがある場合には、それに従って対応することが必要です。
- 養護者に対しては複数人で対応し、毅然とした態度で臨むとともに、やりとりを記録に残しておく必要があります。できれば相手の了解を得て録音をすることも、交渉経過を証拠に残しておくという点で有効です。
- 対応方法については、弁護士や高齢者虐待対応専門職チームの助言を仰ぎ、整理していきます。
- 暴言や相談内容が終了してもいつまでも居座るような行為があれば、警察へ通報し協力を求めることとなります。
- 養護者に精神的疾患がある場合には、保健所等関係機関と連携し医療機関等にもつなげていくことを考えます。

### <法的対応>

- 市町村担当部署の職員や地域包括支援センターの職員が養護者から暴行・脅迫を受け、養護者を説得することができない状況になった場合には、警察の援助を求めるべきです。養護者による犯罪行為について告訴・告発をすることによって、警察の援助を受けることができます。告訴・告発の内容としては、以下のように整理することができます。
  - ア. 市町村担当部署や地域包括支援センターの窓口または立入調査の現場で、担当者に対して暴行・脅迫をした場合には暴行罪・脅迫罪・強要罪。怪我をさせた場合には傷害罪。
  - イ. 立入調査など虐待対応の執行をしているときに、市町村の担当者に対して暴行・脅迫を加え、業務の執行を妨害した場合には、公務執行妨害罪。
  - ウ. 市町村担当部署や地域包括支援センターの窓口で、担当者に対して暴行・脅迫を加え、業務を妨害した場合は、威力業務妨害罪。
- 養護者が、市町村担当部署や地域包括支援センターの職員に対して、執拗に面談を求めてきたり、電話をしつこくかけてくるような場合で、必ずしも犯罪に該当しない場合には、地方裁判所に仮処分命令の申立てをすることもできます。担当者や職員に対して半径〇〇メートル以上接近することを禁止したり、電話をかけることを禁止し、それにもかかわらず養護者が面談を求めたり電話をかけてきた場合には、制裁金を課すことができます。この申立ては、実際に被害を受けている担当者や職員が行うことができるほか、市町村長や地域包括支援センター委託先法人の管理者が申立人になることもできます。
- 不当な要求をする養護者に対して、弁護士を代理人につけるよう説得することも考えられます。代理人の弁護士に養護者の主張を整理してもらい、その主張を正当な手段で実現してもらうことにより、不当な要求に歯止めがかかることとなります。

(日本社会福祉士会手引き p24 より)