

第8章

介入拒否

6) 介入拒否がある場合の対応

調査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1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を検討する流れとなります(53 ページ参照)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。

ア. 関わりのある機関からのアプローチ

当該高齢者が介護保険サービス等を利用している場合、あるいは保健センター等において訪問調査等がなされている場合には、介護支援専門員(ケアマネジャー)や介護サービス事業所職員、保健センター職員など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などの情報を伝え、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。

イ. 医療機関への一時入院

高齢者に治療の必要な外傷や疾病がある、体力の低下などが疑われる場合には、協力が得られやすい医師や医療機関に協力を仰いで検査入院等の措置を取り、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。

※医療機関への入院の場合、施設への措置入所と異なり、面会制限の措置は行えません。このため、医療機関と相談し、ナースステーションに近い部屋にする、名札を表示しない等の対応を検討する必要があります。養護者が来院した場合は、市町村虐待担当者あてに連絡をもらう、面会時にはカーテンを開ける等、事例に応じた対応について、病院に協力依頼します。

※被虐待高齢者の金銭管理を養護者が行っており、速やかな入院費の支払が困難な状況であれば、世帯分離という形をとり、生活保護の申請を検討することもあります。

ウ. 親族、知人、地域関係者等からのアプローチ

養護者と面識のある親族や知人、地域関係者などがいる場合には、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高齢者虐待対応窓口へのつなぎをしってもらうなどの方法も考えられます。

エ. さまざまな工夫を重ねても、安全を確認することができない場合

さまざまな工夫を重ねても、高齢者の生命や身体の安全を確認することができない場合、適切な時期に立入調査の要否を検討することが必要となります。立入調査の要否を判断する根拠として、これまで訪問した日時とその結果の記録が重要となります(例「〇月〇日〇時(訪問者名)、訪問したが、留守で会えず」など)

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., p64. (エについて)

(厚生労働省<H30> p 47より)

1 本人や家族の思いを理解・受容する

- ・高齢者虐待の問題として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。
- ・「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、苦労をねぎらいながら理解を示していく。これまで介護などでがんばってきたことを評価し、ねぎらう。(傾聴、共感)
- ・本人や家族の思いを理解・受容することによって信頼関係をつくり、何でも話しやすい関係性に結びつける。

2 名目として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ることのないよう、名目としては違う目的を設定して介入する。たとえば介護保険の認定調査や配食サービス、調査（意識調査など）が考えられる。

3 訪問や声掛けによる関係作り

- ・定期的に訪問したり、「近くをとおりかかったので」といった理由や他の理由を見つけて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かか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、近隣から情報を聞けることがある。

4 家族の困っていることから、段階をふ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順に対応していく。たとえば介護保険のサービス提供などで家族の介護負担を軽減することから始めるなど。
- ・虐待者が困っている時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 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、親族などの中から探し出し、その協力を得て援助を展開する。

6 主たる支援者の見きわめ

- ・主たる支援者と本人・虐待者の相性がよくないなどの場合には、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など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。

出典：「東京都高齢者虐待対応マニュアル」（東京都）

（厚生労働省＜H30＞p48より）

②介入型対応における養護者への対応の基本

- 児童虐待対応の研究分野では、保護者対応について、下記左欄のように解説されています。高齢者虐待対応と共通する部分もあると思われるため、原文を紹介しつつ、右側に高齢者虐待対応の場合の留意点を示します。

【養護者への対応の基本】

出典『ソーシャルワーカーのための困った場面の保護者対応ガイド～虐待事例における保護者対応の基本と疑問に答えて～（平成16年度厚生労働科学研究子ども家庭総合研究事業 主任研究者 加藤曜子）』より、津崎哲郎著「Ⅰ．保護者対応の基本 1. 介入型対応における保護者対応の基本原則」を記載 下線及び※は「事例分析検討委員会」作成	左記、下線部についての 高齢者虐待対応の場合の留意点 検討委員会 作成
1. 介入型対応における保護者対応の基本原則 虐待を主訴として保護者とやり取りすることは、援助者にとって極めて緊張とストレスのかかる作業になる。特に介入時にケースに関与し、保護者の反感や怒りを買っているような場合はなおさらである。しかし、多くのケースを体験していくと共通した保護者の反応のパターンが見受けられるので、個々の具体的な場面や、やり取りの仕方を想定して、対応に対する具体的な対応や返答の仕方を例示することが実践場面で役に立つと思われるが、具体的に入る前に、対応の基本となるべき態度と姿勢について理解を深めておくことにしたい。 1) 介入型アプローチにおいては、組織、機関としての対応であることを前面に出す 従来の援助や対応は、援助者と対象者の個別のケースワーク関係を重視し、関係性の中で問題の解決を図ろうとする姿勢が強かったが、介入型虐待対応においては個人の関係性よりも組織、機関として考え対処していることを相手に理解してもらう必要がある。つまり、私個人が良いとか悪いとか判断することによって解決する問題ではなく、組織として判断して行動しているので手順を踏んでしか事態が進まないこと、つまり、子どもの各種の検査や観察、調査などの状態確認、また保護者の養育状況の確認などの作業を踏まえ、<u>その後の話し合いを経てより良い養育の在り方</u>	（この欄に解説がない部分については、基本的に「子ども」を「被虐待本人」に、「保護者」を「養護者」に、児童虐待を高齢者虐待に置き換えて理解できるものとして紹介するものです。） ※高齢者虐待対応の場合、本人に「養護者との生活を望まない」「養護者から介護を受けることを望まない」という意思がある場合には、本人の意思に沿った対応となるため、必ずしも「介護等の在り方について養護者の合意を得てい

について合意を得ていきたいということを繰り返し伝える必要がある。※

2) 仕組みや今後の見通し、不服申立の権利などを伝える

子どもが職権で保護されたような場合、保護者は自分の権利が侵害され※1自分自身が否定されたような強いショックと反感を持っているのが普通である。また、自分の家族や子どもが今後どのようなことになるのか見当がつかずそれが混乱に拍車をかけている面があるので、当初は怒りや混乱で話が成立しにくいかわからないが、保護者の落ち着きに応じて分かりやすく、簡潔に、そして繰り返し児童相談所や法律の仕組み、今後の見通し、保護者として正当に不当を訴えることができる手続きなど説明する※2ことが大切である。なお、以前は家庭裁判所への申立はケースワークがうまく行かないときの最後の手段と考えがちであったが、保護者にはごく初期の段階で、話し合いが成立しないときは家庭裁判所の判断を仰ぐことになるという、児童福祉の仕組みを明確に伝えて理解してもらうほうが良い。

く」という訳ではない。本人が、養護者に介護を受け共に暮らすことを望んでいる場合には、養護者へ「高齢者の疾患・要介護状態についての説明」「介護方法の理解への支援」「介護技術獲得の支援」を行ったり、養護者と高齢者との関係の在り方や、養護者自身の自立に向かっての話し合いを重ねたりして、養護者支援を行っていくこととなる。

※1 成人である本人の意思に反して居所や医療・介護等サービスを決定する権限は、養護者にはないので、養護者の意思に反して高齢者を分離することは養護者の権利を侵害する行為には該当しない。

※2 説明する内容として、区市町村の高齢者虐待対応所管や地域包括支援センターの役割や高齢者虐待防止法の仕組み、今後の見通し、虐待対応に不満がある場合に相談できる窓口の紹介（例えば、区市町村として設置している行政への苦情処理窓口等）が考えられる。なお、サービスの利用契約や金銭管理の点で、成年後見制度活

用の必要性がある場合には、その点についても判断能力の低下した高齢者の権利を護る仕組みとして明確に伝え理解してもらう方が良い。

3) 挑発に乗らない、挑発しない

困難な保護者には少なくとも数人の職員による複数対応が望ましい。対応の職員数に比例して個人にかかる負担度は軽減するので、職種、役職を問わず複数で対応することが個人へのプレッシャーを考えると大切である。また虐待の保護者は力や恫喝で意向を通そうとする傾向が強く、さまざまな形で脅しをかけてくことも多いが、及び腰になると効果を感じ取ってよりその態度を強めてくることが多いので、チーム連携をして冷静に対処することが重要である。決定や考え方に対しても特定の個人に攻撃を向けさせないために会議で決まるとの説明が妥当であろう。しかし一方挑発に対してはコントロールが利きにくい人たちであることも多いので、売り言葉に買い言葉的な言動には十分留意が必要である。また、相手の言動が暴力を伴うなど明らかに節度を越えていたり、長時間の居座りなどの場合には躊躇なく 110 番をして排除するほうが良い。警察を呼ぶことによる関係性の破たんを気にする向きもあるが、度を越えても警察を呼ばないということがわかったと、そのような態度を繰り返したりさらに強く出ることが多く、かえって問題である。

4) うそや安易な気休めは言わない

保護者の感情や勢いに押されて、その場しのぎでのうそやごまかし、また約束できないような安易な気休めは控えるほうがよい。保護者は自分のことはさておき、相手の言動を自分の都合の良いほうに取り込み、執拗に職員の言葉にこだわることが多いが、一時しのぎのごまかしは次の矛盾を引き起こし、そのことによって事態の説明が一層困難になることが少なくない上、それが覆いきれなくなったときにそのことを執拗に攻められてケースの進展がままならなくなることもあるので、答えにくいことは、そのことについては「お答えできない」と明確に意思表示してお

左記の他、関係機関と返答についてすり合わせておく内容として、分離先の施設に関する情報等が考えられる。また、土日夜間の対応についても検討しておく必要がある。

なお、関係機関に対して伝える必要がない情報(例

くほうが良い。通告者が誰であるのかという問いかけには「法律上答えられない」と明示するのが良いが、学校や病院などからの通告で通告先が見当つくときには、あらかじめ機関と保護者への説明のしかたを十分すり合わせておく必要がある。

5) 興奮が冷めるのを待つ、飲酒時には応接しない

保護者が極度に興奮しているときには、多分何を言っても耳に入らないのでいちいち相手の言葉に返答、弁明するよりも、うなずいたり、短い言葉で返ししながらその感情が収まるのを待って、徐々に親の言い分の確認と、仕組み、見通し、不服申立の権利※1の話に転じていくのが良い。子どもの引取りを目的として来所しているようなとき※2は、引き取れないと分かると面接を要求することが多いが、会わずと子どもに帰ることを強要し、子どももその勢いに逆らえなくなることが多いので、面接についても一通りの検査や観察で十分子どもの本音が確認できるまでは会わすべきではない。また会えないことを子どもの意思だけの理由にすると、子どもへのさまざまな働きかけへとつながったり子どもへの憎しみに転じることがあるので、機関としては「今は会ってもらうことができない」と明確に説明するほうが良い。また保護者が飲酒して来所しているようなときは、素面でないと応接できないと出直しを求めるようにし、飲酒しては対応してもらえないとの意識を喚起するほうが良い。

えば分離している施設名)は共有せず、関係機関が養護者からの問い合わせに対して「知らされていない」と伝えることができるよう工夫を行うことも求められる。

※1 高齢者虐待対応の場合、養護者には本人への措置についての不服申立ての権利はない(区市町村として設置している行政への苦情処理窓口等の紹介は考えられる)。

※2 養護者が、本人に会いたいという場合は、本人が養護者に会いたいと思っているかどうかの確認から始め、どういう環境が整えば会う事ができるかを検討し、養護者へ伝えることとなる。本人が「会いたくない」と言っている場合には、本人の意思尊重の対応となるが、本人が「会いたい」と言った場合でも、認知症やパワレス等の影響で本人の判断が現状を認識した上でなされているとは言い難い場合には、意思尊重についても検討を要する。詳しくは、本報告書 p.106「面会制限」参照)

6) こだわりと行動・思考パターンを読み取る

虐待の保護者は、それぞれの成育史や考え方にに基づき、特定の事柄にこだわりを持ち、かなりかたくなな思考パターンを維持している者が少なくない。子どもの言動に関しても「嘘だけは許せない」とか「謝らないことが許せない」とか「食事態度が気に入らない」などとこだわりの対象が微妙に異なり、柔軟性のないしつけ観や、対人的、社会的に独特の処世観を持っている。※したがって、いわゆる通常の常識が通用しにくい人たちであることが多いので、相手の基本的言動の枠組みになっている思考パターンやこだわりを出来るだけ早くキャッチすることが重要である。言葉や態度の断片からその特徴を読み取ることが大切であるが、その背景にある過去の体験やこれまでの生活についても話の展開の中で語らせることがより正確な相手の理解につながる。一定の相手の人物像や思考・価値・行動パターンを理解することができれば、それに応じた機関としての対応や個別的対処も比較的やりやすくなる。

7) 虐待の確認については虐待の有無よりも具体状況の確認

虐待の確認を行う場合※1、虐待をしたか、していないかのやり取りは意味が薄い。なぜなら加害者の意識は自らの行為が虐待に相当するとは思っていないことが一般的であるからだ。したがって、より具体的な場面における日常の子どもの動作や振る舞い、または様子、そしてまたそれに対する保護者の接し方や反応の仕方、あるいはしつけや養育に対する考え方など評価抜きで聞き取るほうが良い。そして、これらの事実確認ができた時点で、必要性やタイミングを見計らって、保護者の意図や思いがどうであれ、その行為、あるいはまた必要な行為をしなかったことは、今の法律に照らせば虐待とみなされるということを解説的に説明する※2 ほうが、相手にとっても理解がしやすくなる。納得と自覚がないまま虐待という言葉が先行することによって、反発だけが高まってしまうことはできるだけ減じるほうがケース進展にとって有利である。

※高齢者虐待対応の場合、養護者が本人の現状を受け入れられず、「認知症の演技をしている」「必ず元気になる」など、高齢者が担っていた役割への強い回復願望や、「甘やかすとどんどん状態が悪化する」、「普通の排泄、普通の食事が一番である」など、本人に適切とはいえない養護者のこだわりによる介護をする場合がある。

※1 事実確認については、基本的に児童虐待と違いはないが、高齢者には財産の問題がからんでくる特殊性がある。本人の年金、財産等が本人の意思に基づいて使用、管理されているかも確認を行う。

※2 養護者が高齢者の推定相続人である場合には、「虐待」という言葉から「相続から廃除されるかもしれない」という予測をし、反発を強める養護者もいる。そのため、『虐待』に該当している」という伝え方をするかどうかについては、組織決定の上で行った方がよい。特に、地域

包括支援センターのみの判断で伝えるのではなく、区市町村担当所管を含めた組織決定が求められると考えられる。

8) 子どもの思いの伝え方

保護者は保護された子どもが親や家族をどう思っているのか聞きたがることが多い。子どもは保護者を明らかに拒否している場合も少なくないが、一般的にはアンビバレントであったり混乱していることも多いので、初期の段階で子どもの思いを単純に保護者に伝えることは避けるほうが良い。むしろこれから「時間をかけて各種の検査や観察を通して子どもがどのように思い感じているかを把握していきたい」と当初は説明しておくほうが良い。子どもの意思がはっきりし保護者を拒否している場合においても、「今は怖いという気持ちや不安のほうは先行しているようですね」などとニュアンスを和らげながらその思いを伝え、「ただこれから親御さんの適切なかかわりがあればイメージが変化していくと思いますよ」などと、将来の修復に向けた布石を残しておくほうがケースの展開はしやすくなることが多い。

9) こう着性の打破

虐待のもっとも困難な問題は、家族ダイナミズムが生み出す悪循環とこう着性である。単なる言葉の反省や約束では容易に変わらない家族の構造や行動パターンに援助者は注意を向けなければいけない。その意味において在宅のケースの場合、関与に拒否的なスタンスや言動においては、ケース運びの展開を変える必要性を認識することが大切である。理屈の立たない拒否や先延ばしは子どもに会わせないための常套句の一つであるが、漫然と先延ばしに応じることは事態の悪化を招くことが多い。少なくとも2～3回の訪問等の拒否に対しては、文章などで会えない場合**職権での介入もあることを警告※**として伝えておく必要がある。関与への拒否は相手の行動パターンやこう着性を変えないというメッセージであるので、相手のペースに合わせてしまうことは致命的結果を招きかねない。警告後も態度が変わらないようなときは、立入調査と職権保護の段取り、及び具体的手順に速やかに移

※高齢者虐待対応の場合、尊重されるべきは本人の意思であるため、本人から明確に「家を出たい」「サービスを利用したい」「家族にそのことを知らせたくない」等の意思表示がされている場合には、養護者に介入についての「警告」を行う必要はない。養護者による拒否や先延ばしによって、高齢者にも会えない状態が続く事態については、左記と同様に「介入」

行するほうが良い。緊急性やリスクが高いときには警告なしの職権保護もあり得るが、一度警告の前置があると職権保護の際に相手の反発に対して説明が容易になる。

10) ソフトアプローチとハードアプローチ

ケースに応じて従来のソフトアプローチとハードアプローチどちらを活用すべきか十分吟味が要る。親に援助を受けるニーズがあったり、話し合いが可能である場合はソフトアプローチが適切であるが、接近が困難であったり改善の見込みが立ちにくいような場合は、後の対立や援助関係にこだわることなくハードアプローチに切り替える決断が必要になる。

ハードアプローチにおけるソーシャルワークの基本的な流れは、以下の形で進むことを理解し、親への毅然とした対応が求められることを認識することが重要である。

強い介入による親の不適切な行為への歯止めと虐待の告知 → 対立と混乱 → 現実規範に基づく壁の体験 (必要に応じて裁判所申立) ※ → 親の妥協と援助者のねぎらい → 改善条件の合意 → 援助に向けた支援

11) 対立は新たな関係性への入り口

対立は、従来型の対人援助の破綻と捉え、介入による摩擦やトラブルを過度に恐れる傾向にあったが、対立は質的に異なる新たな関係の入り口として前向きに評価することが大切である。保護者が自分流のやり方を押し通し、周りが困りながらもそれを受け入れている間は、保護者の行動変容は難しいことを理解しなければならない。保護者に無理が通らない現実を体感させ、妥協を引き出した後、援助者がいたわりやねぎらいの言葉を添えることに

がありうることを伝えることが考えられる(詳しくは、本報告書 p.28～29「養護者へのアプローチ方法」【文章例 1、2】参照)。

※児童虐待対応の場合には、これは親権の停止等に関する申立てを指していると思われる。

しかし、高齢者虐待対応の場合には、たとえ扶養義務があったとしても、養護者には高齢者の権利利益を代理するような権限は法的に規定されていない。そのため、養護者の権限停止等に関する申立ては存在しない。

養護者がいる場合であっても、成年後見制度を活用し(区市町村長申立等)、養護者以外の者が本人の身上監護・財産管理を行うことで、本人の権利擁護が図られることになる。

よって関係性が急速に改善されることが多い。そのプロセスを経由して初めて虐待状況の改善に向けた具体的な話の土台が形作られることになる。保護者が自分流のやり方を押し通そうとしている間はいかなる提案も効果を発揮することは難しい。

12) 保護者の立場、生活、考えなどに配慮した具体的な改善策の実施

保護者が現実と向き合い話し合いが可能になれば、改善のプログラム提示※1としていくつかの手法・内容の想定がいる。

最近、試みとして詳細されだしてきたのは、いわゆる親としての子育て・しつけ行動に焦点を当てた狭義のペアレンティングである。その手法は米国などから紹介されたものが多いが、何回かのセッションに分けられ、子どものしかり方、ほめ方、コミュニケーションの取り方、子どもの理解の仕方、怒りのコントロール、自分自身の理解など※2具体的な親子関係の技術を身に付けることを意図している。しかし、通常継続させるための強い動機付けや枠組みがあるので、より緩やかなかわり確保することによって内容を変則的に応用するというやり方もある。また、家庭生活全般の改善を目指すために、地域ネットワークとして複数の機関がチームとしてかわり、家族全体をサポートしていく※3という手法もある。さらには、公私の資源を活用した育児サポートと定期通所、あるいは定期訪問の受け入れを条件化するというやり方も可能である。さらには、最低限の遵守事項※4、たとえば保育所や学校に休まず通わす、体罰を用いない等を定め、その履行状況を見守りながら生活や子どもの様子を見ていくという手法もある。

いずれにしても援助機関の体制や地域の資源状況を考慮しながら、保護者の乗りやすい改善プランを選択するとともに、保護者のやりとりにおいては、相手の考え、生活条件、これまでの生活体験、価値などを極力考慮した形で具体的、明確、簡潔なコミュニケーションを成立させる工夫が必要になる。なお、約束が履行されず事態の悪化が生じているような場合は、再び一時保護を実行する決意が援助側に必要である。

※1 児童虐待対応では、子供の一時保護を行っている間に保護者に対して改善プログラム参加の提案等が行われることがあり、海外から幾つかのプログラムが持ち込まれ、日本版に開発されている（詳しくは p.83「児童福祉分野での親支援プログラム」参照）。

※2 認知症等高齢者とのコミュニケーションの取り方、介護方法への支援については、介護者教室や家族会への参加が代替するものと考えられるが、養護者自身の怒りのコントロールや自分自身の理解などが学べる「プログラム」への参加によって養護者の態度改善を求める形式のものは、高齢者福祉分野にはまだ十分な研究や実績がない。

※3 養護者自身も福祉保健医療ニーズを抱えていることも多いため、養護者（介護者）としての関わりだけではなく、養護者個人のための支援チームが必

要なことも多い。最初から家族全体のサポートという視点でアセスメントするのではなく、高齢者、養護者それぞれ個人のニーズをアセスメントし、それぞれへの支援チームが連携していくという視点が求められる。その結果として、在宅生活を継続する場合は、虐待が起こっている高齢者の家族全体をサポートする形となることは多い。

※4 一旦分離した場合、サービスの利用や暴力を行わない事、定期受診・服薬管理を行う事等の遵守事項を示して在宅生活へ戻ることは考えられる。約束が守られない場合には、再度分離を図ることになる。また、一時的に虐待が解消し状況が改善されたように見えたとしても、定期的なモニタリング・評価を行い、事態悪化を見逃さないことが重要である。

(報告書p30～38より)

【参考】文章例 1

本人には会えているが、地域包括支援センターからメモ等を残しても養護者と連絡が取れない場合

〇〇さま

この度は、△△さまの介護についてご相談したくお手紙を差し上げました。

当市が委託運営している□□地域包括支援センターの実態把握調査において、現在、△△さまについて、医療機関への受診と何らかのケアが必要な状態になっていることを把握しているところです。

×月×日より、□□地域包括支援センターからも、△△さまへの〇〇さまの介護を支援するために、〇〇さま宛に電話・手紙にて、連絡を差し上げてまいりましたが、ご返信いただけないため、本日〇〇市高齢福祉課〇〇係よりご連絡差し上げた次第です。

△△さまのお体の状態の変化は急激に起こる可能性もあるため、ぜひ早急なご相談をさせていただきたいと思っております。

【〇月〇日まで】に【〇〇市高齢福祉課〇〇係 電話：〇〇〇—〇〇〇〇、FAX×××—×××× 宛にご連絡をください。ご連絡いただきやすい方法でご返信いただいて結構です。お忙しい中恐縮ですが、何卒よろしくお願いいたします。

なお、〇月〇日までにご連絡をいただけない場合には、下記の対応を取らせていただく場合がございます。

1. 介護保険の申請
2. (△△さまによる申請が出来ない場合には、職権により申請を行います。)
3. 介護保険サービス等、日常に必要なサービスの導入
(△△さまによる契約利用が出来ない場合には、老人福祉法のやむを得ない事由による措置を行う場合があります。)
4. 医療機関への緊急受診支援
(〇〇さまに必要な場合には、医療機関への受診支援を行います。)

手紙の目的を書く。

これが初めてではない事、今までの支援・対応を簡潔に、具体的に書く。

早急な返信を求めている理由を書く。

※「△△」が本人、「〇〇さま」が養護者を表す。

上記以外に、発出番号や、区市町村名・部署名・連絡先を記す等、市町村からの文書であることを明らかにする。

【参考】文章例 2

関係機関の協力による様々な訪問・連絡によっても本人の安否が確認できず、養護者とも連絡がとれない場合

△△さま ○○さま

この度は、△△さまの生活状況の把握についてご相談したくお手紙を差し上げました。

当市が委託運営している□□地域包括支援センターの実態把握調査において、現在、△△さまの安否・生活状況について、把握できない状態が○○日間続いております。

×月×日より、□□地域包括支援センターからも、△△さまへの○○さまの介護を支援するために、○○さま宛に電話・手紙にて、連絡を差し上げてまいりましたが、ご返信いただけないため、本日○○市高齢福祉課○○係よりご連絡差し上げた次第です。

△△さまのお体の状態の変化は急激に起こる可能性があり、孤立死等も想定して動かなければならないため、ぜひ早急な安否確認・実態把握について御協力いただきたいと思います。

【○月○日まで】に【○○市高齢福祉課○○係 電話：○○○—○○○○、FAX×××—××××】宛に、ご連絡をください。

ご連絡いただきやすい方法でご返信いただけて結構です。お忙しい中恐縮ですが、何卒よろしくお願いいたします。

なお、○月○日までにご連絡をいただけない場合には、下記の対応を取らせていただく場合があります。

○ 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など、接近する手掛かりを得ることが困難と判断される状況に対して実施する、高齢者虐待防止法第 11 条に基づく立入調査

手紙の目的を書く。

これが初めてではない事、今までの対応をできれば具体的に書く。

早急な返信を求めている理由を書く。

※「△△」が本人、「○○さま」が養護者を表す。

上記以外に、発出番号や、区市町村名・部署名・連絡先を記す等、市町村からの文書であることを明らかにする。

(報告書 p 28～29 より)

本人拒否時の対応

<高齢者虐待の現場で起きていること>

- ◆ 判断能力の低下があるもののADLは自立している高齢者の場合、本人が家を出ることを拒否していると、たとえ緊急性が高い場合でも、自宅から分離することが難しい。

<ポイント>

- 自宅では虐待されている状況への怯えや不安から、本人の適切な意思表示や意思決定が難しい場合があります。緊急性が高く、本人を施設等に分離して保護しようとする場合、虐待が生じている自宅から離れた安全な場所（例えばデイサービスや入院先など）で本人の意思を確認すると、適切に本人意思を把握できることがあります。
- なお、本人が、施設への入所を嫌がるなどの拒否がある場合には、老人福祉法 10 条の 4 によって、居宅サービスの「やむを得ない事由による措置」を行うことも可能です。老人福祉法の「やむを得ない事由による措置」が可能である居宅サービス種類もあります。下記が参考になります。

- ・ 訪問介護 ・ 通所介護 ・ 短期入所生活介護
- ・ 小規模多機能型居宅介護 ・ 認知症対応型共同生活介護
- ・ 特別養護老人ホーム

東京都福祉保健局（2006）「東京都高齢者虐待対応マニュアル」p.134 より引用

- 安全な空間を確保し、そこにこれまでの経過から信頼関係を築いていると思われる人の同席を求め、客観性の保てる人間が本人の意思確認を行うと、面接がうまくいくことがあります。
- 本人との面接がうまくいかず、信頼関係が築けていないと感じるような時には、次のポイントに留意して面接場面を設定し直してみる等の工夫も役立つと思われます。

【高齢者虐待対応における本人面接の留意点】

《面接の心構え》

- 虐待などによって奪われた本人の力は、周囲の人から気持ちを分かってもらえたり、信じてもらえたりすることで徐々に回復する可能性があり、エンパワメントに努める。
- 支援者が予想・期待するような方向に、本人が行動したり、判断を下すとは限らない。本人の方が自分の置かれている状況をよく知っていると捉え、面接する際は本人の気持ちのゆれを理解しながら支援する。
- 虐待を長期に渡って受け続けていると、「麻痺」（感情を閉ざす）「覚醒の亢進」（常に緊張し不安定な状態になる）、「解離」（急に様子が変わり、脅えたり、ぼうっとしたりする）などの心理的な反応がある場合があるため、そのような症状の有無に留意する。

《面接の前に考えておくこと》

- 面接を行う場所が、本人にとって、安全な環境であるかを確認する。
- 本人の身体的・精神的安全を確保できるよう準備する。例えば、治療を優先させなければならない場合は、速やかに身体的・精神的疾患の治療を受けられるよう手配しておく。
- 本人にとって、適切な時間を選んで面接を設定する。
- 事前の情報から考えられる範囲で、本人にとって、適切な面接者とは誰かを考慮して面接者を決定する。
- 本人が、何によって落ち着くのか、何によって落ち着かなくなるのかを考慮し、落ち着いて面接が行えるようにする。
- 本人が、安心するために、どのようなことを伝えたらよいかを考える。
- 本人が知らない語（専門用語など）を使わないような質問内容を考える。
- 「はいいいえ」の質問はできるだけ用いず、本人が質問に自発的に答えられるように質問の仕方を考える。（ただし本人の意思表示能力に応じては「はいいいえ」の質問方法を取ることも求められる。）

《面接時に留意すること》

- 面接開始時に、本人に自己紹介を行い、支援するスタンスを明確にして面接に入る。この際の本人の反応にも留意する。
- 本人の安全と健康を心配していることを伝える。
- 本人に、質問した内容について「分からない」「言いたくない」と言って良いことを伝える。

- 本人が話した内容を組み立てられるように支援する（叩かれるきっかけの言動や、時間、場所、叩かれた後どうしたかなど）。ただし、本報告書 p.79 の「被害者を傷つける言葉の例」を参照し、言葉使いに注意する。
- 代名詞の用法について誤解が生じないようにする。「それ」や「あの人」などの代名詞を用いた時、対象を常に明確にできるようにする。
- 本人にとって辛い体験の話は、「体験」として大切に聴き、「事実」としての厳密な追求などを即時には行わない。
- 面接において、本人が話した内容が、開示されることを恐れたり、話す事を恥ずかしがったりしないように対応する。
- 本人が自分のことを情けなく思っていたり、恥ずかしく思っていたり、こうなったのは自分のせい、自分さえ我慢すればいいと思っている場合もあり、虐待などを受けている状況下で生活し続け、生き延びてきたことに敬意を払い、本人の複雑な心境に理解を示す。
- 本人が言いたいことを表す言葉を見つけられない場面では、本人が伝えたい内容が伝えられるように留意する。「考えていらっしゃる間、お待ちしますね」と少し沈黙し、本人の伝えたい言葉が見つかるのを待つことも効果的である。
- 本人が主観的で混乱しているように感じられる場合は、それについての本人の対処の仕方を話題に盛り込むと事態が理解しやすくなり、話題が多角的になる場合がある。（「そのときは誰かにそのことをお話しましたか？」「眠れないときは、どんなふうに過ごしていらしたのですか？」）
- 虐待などを受けた身体的部位を正確に把握できるようにする。伝えるのに困難がある場合、身体図などでその部位を特定できるようにする。
- 本人が、虐待などに対する感情を、面接者に伝えることができるようにする。本人はどのような言葉を使ったか（たとえば「怖い」のような一般的な言葉か、「体が動かなくなった」などより特定の言葉か）に留意する。
- 本人を、保護やサポートをしてくれる人の存在の確認を行い、相談や面接の事実を伝えている人、伏せている人、連絡方法などを確認する。虐待を見聞きし心配している近隣住民や親族などへのケアの必要性を確認する。
- 本人の話を「私は〜と理解したのですが、それであっているでしょうか？」などとなぞり、明確化・認知の確認を行う。

《面接中及び面接後に吟味すること》

- 本人が受けたと思われる虐待などについての話に対して、本人がどのように反応する（した）かに注意し、何故そのような反応をしたのか、何故反応しないのかに留意する。

- 本人が、十分に話す時間や機会を得られるようにする。1回目の面接の後に、2回目以降の機会を設けるなどして十分な時間と機会を確保する。2回以上の機会があった場合、本人はさらなる情報を提供したか、また、各面接で語った内容に矛盾がなかったかに留意する。
- 本人が話した内容で、欠けていた情報があるかどうかをチェックする。質問したことについて、なぜ、いつ、どこで、誰が、何を、どのように、などの情報が得られたかを確認する。
- 本人は、虐待などについて、なぜ起きたのかについてコメントしたり、どのように感じているかを話したりしたかどうか留意する。
- 本人は虐待などについて、どの程度話したかを確認する。一般的な言葉（脅された）を用いたか、より具体的な描写（包丁をちらつかせて、近寄って来た）であったかなど言葉の表し方に留意する。
- 選択肢のある質問では、本人は、最初の選択肢（あるいは最後の選択肢）だけを答えるという、偏った答え方をすることはなかったかどうか留意する。
- 誘導的な質問はしない。もし誘導的な質問となった場合、それを書き出し、どのようにすれば非誘導的な形で尋ねることができたかを考える。
- 質問の繰り返しで本人の応答が変わってしまったことがあるか（あったか）どうか留意する。

参考文献：

- M・アルドリッジ、J・ウッド著 仲真紀子編訳（2012）「司法手続きにおける子どものケア・ガイドー子どもの面接法」北大路書房。
- 宮地尚子（2008）「DV被害者への対応ハンドブック」明石書店。
- 中島聡美（2010）「第5章犯罪被害者治療の実践的組み立てと連携」小西聖子編『犯罪被害者のメンタルヘルス』誠信書房。
- 山下俊幸（2008）「犯罪被害者等支援のための地域精神保健福祉活動の手引ー精神保健福祉センター・保健所における支援ー」平成17ー19年度厚生労働科学研究犯罪被害者の精神健康の状況とその回復に関する研究。
- 渡部律子（2007）「高齢者援助における相談面接の理論と実際」医歯薬出版。
- 宮地尚子編（2008）「医療現場におけるDV被害者への対応ハンドブック」明石書店。

- 上記のような、虐待対応担当者による面接時の工夫だけでなく、高齢者を支える関係機関全てが高齢者をエンパワメントするような言葉掛けを行うことも、高齢者の適切な意思表示や意思決定への支援上では大切になると思われます。この際、次頁のようなDV被害者への言葉掛け例が参考になるものと思われます。

【参考】DV被害者にける望ましい言葉の例

- よく打ち明けてくれましたね。
- あなたの言うことを信じています。
- あなたは一人ぼっちではありません。
- あなたが悪いわけではありません。
- 暴力を受けているのは、あなたのせいではありません。
- 暴力を受けていい人なんか存在しません。
- あなたは暴力を受けても仕方がないような人ではありません。
- あなたがおかしいのではありません。
- あなたの安全と健康が心配です。
- いろいろなサポートを得ることができますよ。
- ゆっくり考えて、自分で決めていいんですよ。
- 状況が変化したら、わたし（または関連機関）が情報を提供したり、力になります。

宮地尚子編（2008）「医療現場におけるDV被害者への対応ハンドブック」明石書店 p. 27 より引用

- 上記について、高齢者虐待対応の場合、本人の危機回避能力が低く深刻な身体的虐待があるような緊急性が高い事案や、認知症等高齢者への虐待事案等、「ゆっくり考えて、自分で決めていいんですよ」という言葉かけを行うことが、適さない場合もあり得ます。そのため、言葉掛けの内容については、個別に検討しておくことが大切になります

【参考】被害者を傷つける言葉の例

- それくらいのことは、よくあることです。
- なぜそんなにご主人を怒らせるんですか。
- もっとうまく操縦すればいいのに。
- あなたのどんな行為が暴力に結びついたのですか。
- いつまでこんな状況に我慢しているつもりですか。
- あなたが今の状況を変えようとしなければなら、これ以上、わたしにできることはありません。
- わたしなら、そんな関係はさっさと清算してしまうでしょう。
- なぜいつまでもそんな人と一緒に暮らしているのですか。

宮地尚子編（2008）「医療現場におけるDV被害者への対応ハンドブック」明石書店 p. 27 より引用

（報告書 p 75～79より）

