

演習1

相談受付から事実確認まで

谷川社会福祉士事務所
所長 谷川 ひとみ

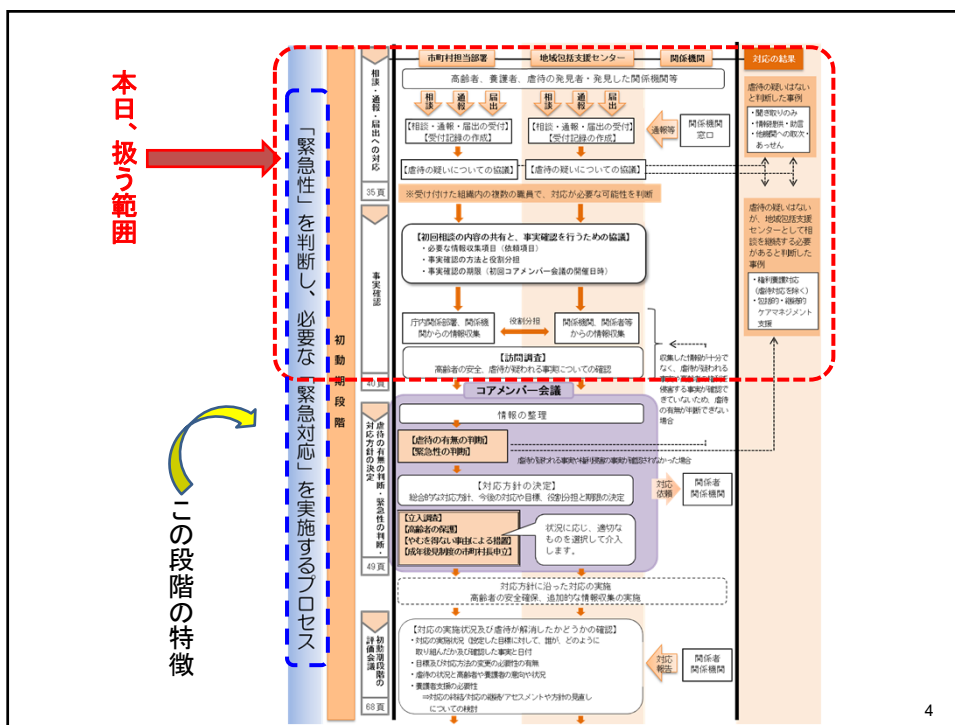
1

演習の目的

- ① 演習事例の対応をワークシートを記入しながら考えていく事で、虐待対応のプロセスを理解し身につける。
- ② ワークシートを活用することで、研修後も「今は何のシートを記入する段階なのか」を意識できるようになる。
- ③ワークを通して、対人援助の原点を再確認する。

本日の構成

- 相談・通報の受付の段階 ワークと講義
- 相談・通報内容の共有の段階 ワークと講義
- 事実確認の段階 ワークと講義



初動対応で押さえておきたいポイント

- 虐待対応が必要な相談を見逃さない
- 緊急性を意識する
- 緊急性に応じた迅速な対応をとる

相談・通報の受付の段階

演習のワークシートについて

- 虐待対応をしていく段階(プロセス)を理解するための「演習用シート」です。
見やすいこと、演習で使用しやすいことを最優先しました。
- 記録用の帳票としては重要な情報を記入する欄がありません。
 - 本人の氏名、確認(記録)日時、確認(記録)した職員名
 - その他の欄やフリーハンドで記入する欄
⇒実際は、書きたくなることがいっぱいあります。

※記録用の帳票として使用する場合は、これらの情報を記入する欄を足してください。

ワーク1-1.

通報受付のワーク

ワークシート1 「通報受付(情報提供者からの聴き取り)シート」(p.1)を使って、聴き取りを行いましょ。

ワーク1-2.

通報受付後のワーク①

ワークシート2「事実情報の整理シート」(p.3)の右側を記入してみましょう。

演習のワークシート「事実情報の整理シート」について

- 「事実情報の整理シート」の左側の「サインの欄」は、聴き取ったり、目視したりして得た情報のサインをつけるもの(こちらは可能性では付けていません)
- 右側の「具体的行為・状況」は可能性でつける時と、確認してつける時で分けて記入するものです。**右側の「具体的行為・状況」を記録用の帳票とするならば、可能性でつけるときは☑、実際に確認した時は■にする等、記入の方法を決めてください。**

ワーク1-2.

通報受付後のワーク②

次に、

ワークシート3「高齢者虐待対応における緊急保護・緊急対応が必要な状況例」(p.5)を記入してみましょう。

演習のワークシート「高齢者虐待対応における緊急保護・緊急対応が必要な状況例」について

●「緊急性の高い状況例」も、

聴き取りだけの可能性でつけるときは☑⇒△、

確認できている事実でつけるときは■⇒○にする等、工夫してください。

※確認できていることと、可能性の書き分けが出来ていないと、残念な記録になってしまいます。くれぐれもご注意ください。

相談・通報・届出の受付時に注意する点

- 通報時に証拠や根拠がそろっていなかったとしても、通報として受け付ける。
- 「通報の不受理」という考え方は、法的に存在しない。
 - ・ 不作為責任を問われる可能性あり、注意が必要。
- 例え、親族間の争いがあると感じたとしても、「虐待がある」と通報者が主張する場合には、高齢者虐待の通報として受け付け、丁寧に事実確認をして虐待の有無の判断を行う。

相談の中での「気づき」が重要

- 日常の相談の中で、「虐待かもしれない」「不適切なケアの状況があるかもしれない」と感じたら「虐待」という言葉が出なかったとしても、(おそれも含め)虐待の「通報」としてとらえ、必要事項を聴き取ることが大切。

※(虐待の)芽の小さいうちに気づくことが重要

- 特にケアマネジャーからの「困難事例」の相談は注意が必要。



地域包括支援センター、行政担当職員など通報窓口立つ職員全員が高齢者虐待対応に関する知識を持つことが求められる。

※気づいてもらえなければ、権利侵害状態から抜け出せない可能性も・・・

例えば・・・

- 「家から怒鳴り声や泣き声が聞こえたり、大きな物音がする」
- 「暑い日や寒い日、雨の日なのに高齢者が長時間外にいる」
- 「介護が必要なのに、サービスを利用している様子がない。
サービスを受け入れることを拒否する」
- 「高齢者の服が汚れていたり、お風呂に入っている様子がない」
- 「あざや傷がある」
- 「問いかけに反応がない。無表情、怯えている」
- 「食事をきちんと食べていない。以前より痩せてきた」
- 「年金などお金の管理ができていない」「家族が高齢者の年金に依存して生活しているみたい」
- 「近所で厄介な人がいる。何とかしてほしい」

社団法人日本社会福祉士会作成高齢者虐待対応帳票VerⅡ「相談・通報・届出受付票(総合相談)【主訴・相談の概要】」を参考に一部改変

相談・通報段階での聴き取り①

●聴き取る姿勢

- 「通報」という行為に不安を感じている通報者は多い
⇒通報者への「いたわり」「感謝」を示し、情報提供者が特定されないなどの安心感を与えることが重要
- 相手の言うことを「聞く」のではなく、必要な事項を積極的に「聴き出す」姿勢で、「聴き漏らさない」ことが大切
⇒「質問攻め」と感じられないようにするために、話を訊く目的を伝えることと、質問の仕方の工夫(オープン&クローズドクエスションの使い分け)が大切
- 事実確認を行うことを意識して聴く
- 「情報のズレ」(時間の経過、個人的主観等によって発生)を意識して聴き取る

相談・通報段階での聴き取り②

●聴き取る内容

- 相談主訴・相談者(通報者)の情報
 - 内容の確からしさが推測できる。ただし、匿名の通報でも「通報」として扱う
- 虐待(おそれ)の状況、把握方法
- 高齢者本人の状況
- 虐待者の心身の状況
- 周囲を取り巻く環境
- 介護サービス等の利用状況や関係者の有無
 - 誰から情報をとればよいかを考えられる

何のために質問をするのか？

(← 次の段階の事実確認やコアメンバー会議を意識して、見通しを持った聴き取りを行う)

- 当該高齢者を特定するため
- 相談内容から「気になること」「事実」を具体化するため
- 情報のどこまでが事実で、どこからが推測なのかを確認するため
- 緊急対応の必要性を確認するため ⇒「**緊急性の高い状況例**」
 - 危機回避能力の有無は重要な判断材料
 - 心身・生活状況等の「現状」と「過去」の違いは重要な判断材料
- 相談者(情報提供者)を把握するため
 - 相談内容の「確からしさ」を確認できる材料となる
- 客観性を高めるため
 - 複数の関係者・関係機関を把握し、そこからの裏付けを取れる

再度！

求められる「緊急性」への意識

- 「緊急対応」は110番対応、119番対応だけではない
- 「何かあってから」ではなく「何か起こる前」をとらえる
 - ・分離・保護の必要性(知らせて即分離は難しいことも)
 - ・生命・生活存続のための、そのほかの緊急対応の必要性
 - ・高齢者の財産の保護等の必要性
- 緊急対応について例示されているものだけを緊急性の目安にするのではなく、「本人の心身の状況」「養護者の心身の状況」「周囲の環境」の関係を総合的にとらえて、柔軟に緊急性を予測することが大切

再度！

可能性、リスクをとらえた事実確認の思考プロセス

現時点で把握している情報	気になること	何が起きていると予測されるか？			訪問(面接)時に行う必要のあること	
		何が起きていて(気になることはなぜ起きたか)	その結果、どのような状態になっているか(本人・養護者の心身の状態等)	その状態が続いた時にどうなるか(リスク)	何を確認するか	その場で対応する可能性のあることは？
					どう裏付けをとるか？ 具体的に何を把握するか？ 対応のために確認しておくことは？	リスク回避の為に何をするか？
あざだらけの高齢者をみかけた(近隣からの通報)	あざだらけ	暴力による可能性 乱暴な介護による可能性 転倒による可能性 視力の低下・悪化 ADLの低下 薬による可能性	あざによる痛み・腫れ あざ以外の被害の可能性 おびえの可能性 悲鳴の可能性 おびえの可能性 介護方法がわからなくて養護者が困っている可能性 関係機関も困っている可能性 視力の低下・悪化やADLの低下から他の困りごとを抱えている可能性 困りごとに対応できない要因(サービス利用できない経済状況等)を抱えている可能性 あざができてしまうことを養護者が気にしている可能性	硬膜下血腫等の重大な怪我 本人の自死 養護者が介護を止めてしまう可能性 関係機関の指導への反発(契約解除) 追い詰められた養護者による虐待行為の発生	本人の受傷部位の確認 心身の状況確認、おびえの確認 なぜ、あざができていのかを本人や養護者に尋ねる 悲鳴等を聞いたことがある人がいるか確認 警察が出動したことがあるか確認 関係している機関があるか、関係機関の今までのサポートを確認する 転倒のしやすさを確認する どこで、何にぶつけているのか？ どのような薬がいつ、どこから処方されていたかを確認する 受診やSS利用についての本人の意向 経済状況(使える現金、保険証の確認)	緊急受診の支援 「家を出たい、保護してほしい」という本人からの訴えへの対応(緊急一時SS利用) 「殺してしまうかもしれない」等の養護者からの訴えに對しての対応 転倒リスクや受傷リスクを減らすための環境整備

コアメンバー会議で決定する内容

- 高齢者虐待の有無を判断する
 - 初回コアメンバー会議で有無が完全に判断されない場合もあるが、「虐待ではない・虐待は無くなった」ことが確認されない限り、虐待対応は継続する。
- 緊急性の有無を判断する
 - どのような緊急対応を要する状況で、それに対して権限行使の必要性があるか否か、今すぐに対応しなければならないことは何かについて判断する。
- 今後の対応方針の決定
 - 今の時点(限定された情報量ではあっても)でのアセスメントを要約し、方針を決定する。
 - 初動期には、情報が不足しているため、さらに集めるべき情報を決定することも多い。

相談・通報内容の共有の段階

相談・通報内容共有の手順

- 委託型地域包括支援センターの場合は2段階の手順
 - ①地域包括支援センター内での協議
 - ②委託型地域包括支援センター→区市町村担当者への報告・協議
- 緊急対応の必要性が高いと予測されるのに、すぐにセンター内協議ができる状況にない場合は、①をとばして②の区市町村担当者への報告・協議を行う
 - ・大切なのは「できるだけ一人で判断しない」ということ
 - ・一人の時に緊急事態に遭遇してしまった際の連絡手順や対応手段をあらかじめ組織的に決めておく

共有・協議の内容

- 地域包括支援センターの3職種で、すべての総合相談の内容について確認し合い、通報の見逃しを防止する仕組みを整えておく必要がある。
- 以下の内容について、区市町村担当者と地域包括支援センターとで共有・協議する。
 - ①虐待対応の必要があるか否か(相談・通報内容の確認)
 - ②緊急対応の必要性の予測
 - ③「情報収集項目」の選定
 - ④事実確認の方法等の協議

ワーク2.

事実確認前の協議のワーク

ワークシート4 「事実確認(訪問・面接調査)前の協議シート」(p.7)を記入してみましょう。

演習のワークシート「事実確認(訪問・面接調査)前の協議シート」について

- 「事実確認(訪問・面接調査)前の協議シート」の「関係者・関係機関からの情報収集」の「どこから」の欄ですが、「自治会長」「町会長」「地域住民」の選択もできるようにしています。
- 介護保険サービスを利用していない人の場合、地域の方が情報を持っている場合があるので、選択肢に入れていますが、守秘義務のある方々ではないので、聴き取りの際、情報漏洩のないよう、ご注意ください。
- 守秘義務のない方に「虐待対応で聴き取りをしています」
⇒噂が広まる可能性がありますのでNGです。**

①-1 緊急対応の必要性の予測

- 事実が確認されていない「相談・通報の受付段階」でも、**緊急対応**（緊急入院や緊急分離、立入調査、警察への援助要請等）が必要になる可能性があるかどうかを予測し、その緊急度や必要性に応じたスピードでその後の支援を実行していく。
- 虐待対応のどの段階であっても、虐待対応担当者は新たな情報が入るたびに、緊急対応の必要性を予測していくことが求められる。
- 個人判断とせず、複数の担当者間で協議し予測することが原則である。
- 緊急対応の必要性を判断する際には、個人の経験や価値観、力関係に左右されないよう、リスクアセスメントシートなどの客観的指標を活用する。

①-2 緊急対応の必要性の予測

- 生命や生活の危険について判断するためには積極的に必要な情報を集めることが大切
 - ・情報は待っていて集まってくるものではない
 - ・事例の全体像を把握するには時間がかかる
- 医療機関やサービス提供事業者、関係機関に必要な情報を取りに行く
 - ・日頃から、虐待対応における個人情報保護法の例外規定を関係機関に周知しておく
 - ・日頃から関係機関と顔の見える関係作りをしておく
 - ・ネットワーク連絡会等の活用

②情報収集項目の選定

- 庁内情報や関係機関が持つ情報の中から、収集すべき情報を選定し、「だれが、どこから」情報収集するか「役割分担」する。
- 委託型地域包括支援センターとして収集が難しい情報について
 - ・委託型地域包括支援センター⇒区市町村担当者へ情報収集依頼
区市町村⇒外部関係機関へ情報収集依頼
(※老人福祉法第36条 調査の委託及び報告の請求)
 - ・医療機関等「文書による依頼」を要求する機関もある
 - ・情報収集の根拠条文の確認(高齢者虐待防止法、個人情報保護法の例外規定、戸籍法等)
 - ・区市町村の個人情報保護条例や情報公開条例を確認しておく

情報収集項目例

「お役立ち帳 改訂版」 p.26～28 「事実確認における情報収集項目例」

確認事項	何を	どこから
世帯状況	住民票	戸籍・住民登録主管課
介護保険情報	介護認定・居宅支援事業者・サービス利用歴・相談履歴・保険料収納状況・主治医意見書等	介護保険主管課等(地域によっては、委託包括がオンラインで確認できるところもある)
その他高齢者福祉サービス等利用状況	一般高齢者福祉施策利用状況・相談履歴等	高齢者福祉主管課等
医療情報	主治医(かかりつけ医)の有無、受診歴	介護保険課(主治医意見書)、国民健康保険等医療保険主管課等
経済状況(収支状況)	生活保護受給状況、収入状況、確定申告有無、各種社会保険・税の収納状況等	生活保護主管課、医療保険・介護保険・国民年金各主管課、税務主管課(都税事務所)、年金事務所等
資産状況	不動産の名義等(固定資産税に関する情報)	税務主管課等

直接訪問前の情報収集

- 高齢者の安全や通報内容を確認するためには、直接訪問が原則。
 - 関係機関からの情報収集を行ってから、初回の直接訪問をした方が良い場合もある。
 - 初めての訪問を可能な限り受け入れてもらえるようにするため（同行訪問など協力してくれそうな人材を把握する等）
 - 本人や家族が関心を持ちそうな資源やサービスに関する情報を集めるため
 - 本人や養護者との信頼関係を構築する糸口を見つけるため
 - 事実確認に行く際のシミュレーションを行うため（介入拒否が見込まれるときの介入方法、支援者側の危険予測も必要）
- ※ただし、最初の事実確認前の情報収集に時間をかけすぎないこと。
関係機関からの情報収集手段として、ケース会議を行うこともある。

関係機関からの情報収集のポイント

- 現在関わっているかだけでなく、過去に関わったか否かについても訊く。
関係が途切れていたとしたら、なぜ途切れたのかについても訊く。



過去に関係機関との関係が途切れた理由から、今後の対応のヒントが得られることがある。

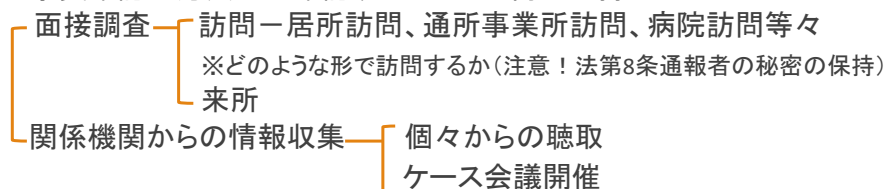
- …行動や関係性のパターンをみることができる
- 介入拒否があるときのアプローチ方法を考える糸口がつかめる

③ 事実確認の方法の協議

関連する条文 高齢者虐待防止法 第9条第1項

事実確認の方法や役割分担、初回コアメンバー会議の日時やそれまでの連絡・報告体制について協議する。

- 事実確認の方法は？ 確認すべきことは何か？ 持っていくものは？



- 誰が(誰と誰で)？

複数対応が原則、高齢者と養護者の担当は分ける、医療職 等々

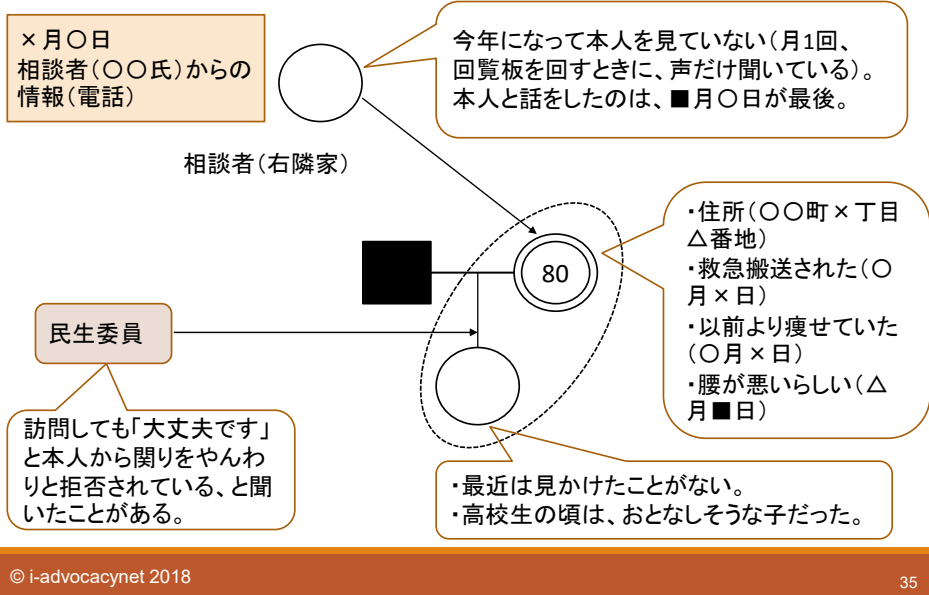
- いつまでに？

できる限り48時間以内に直接本人の安否確認⇒コアメンバー会議へ

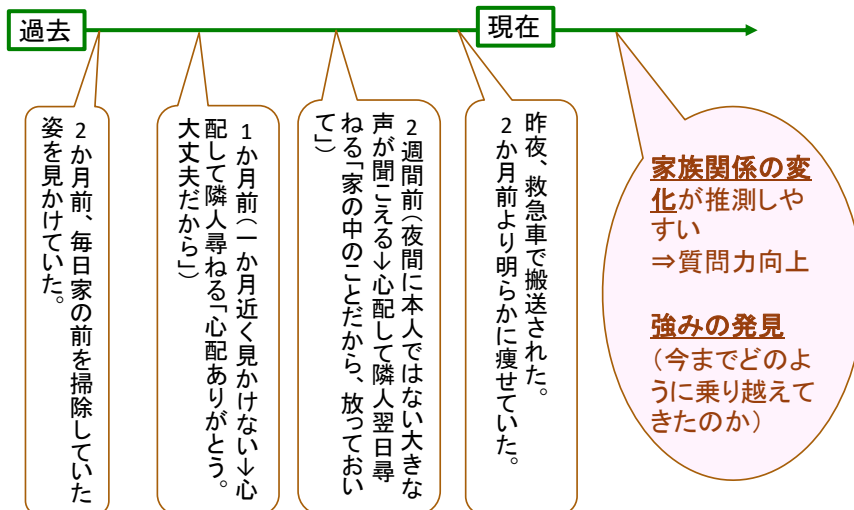
情報収集の際のポイント ～「確からしさ」を意識する～

- 詳しく、具体的に訊いていく
 - ・ 「たくさん」「かなり」の曖昧な表現は、具体的に
 - ・ なるべく数値化(体重○kgから△kgへ)、図示できるものは図示する
 - ・ 6W1H(いつ、どこで、だれが、だれに、何を、なぜ、どれくらい、どうした)
 - ・ 伝聞それとも直接？
- 届けられた情報については、できるだけ「直接」確認する
 - ・ 直接情報を確認した人から情報を取りなおす
- 専門的な情報は専門職の判断・解釈かを確認する
 - ・ 「認知力の低下があって・・・」⇒認知症の診断の有無は？
- 複数の関係者・関係機関に確かめる
- 情報提供者の情報を持つ
- 冷静に、自分の感情はできるだけ排除して聴く
- 情報を整理しながら収集していく・・・情報源は？ 時系列で情報を整理

情報整理のポイント① =ジェノグラムやエコマップを描くことで、家族や家族を取り巻く関係者の情報を整理する



情報整理のポイント② =家族の歴史、関係の変化を時間軸で整理する



事実確認の方法等の協議の上で押さえておきたいこと
面接調査の際、拒否的な態度が想定される場合の対応について-①

- 介入拒否が起きている背景が予め把握できたなら・・・
- 介入拒否が起こりやすい状況
 - ・ 当事者の依頼に基づく関与ではない(しばしば当事者に問題意識がない)
 - ・ 問題解決できないことを周囲の人々に責められ続けてきた経緯がある事が多い
 - ・ パワレス(恐怖、不安、無力感、選択肢が無いという思い込み)
 - ・ トラウマ(解離症状:感情が麻痺しており、表面的には平然として淡々と話す等、精神的に安定して見えるため、サポートを受けづらい状況になりやすい)

※緊急介入も意識しつつ、エンパワメントしながら関わりを開始していく必要がある。

事実確認の方法等の協議の上で押さえておきたいこと
面接調査の際、拒否的な態度が想定される場合の対応について-②

- 拒否的な場合の関わり方について
 - ・ 本人や家族の思いを理解・受容する
 - ・ 名目として他の訪問目的を設定して介入
 - ・ 訪問や声掛けによる関係づくり
 - ・ 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
 - ・ 主たる支援者の見極め
 - ・ 緊急性が高い場合は、法的根拠により保護

(東京都マニュアルP.89参照)

「お役立ち帳改訂版」P.69参照

事実確認の方法等の協議の上で押さえておきたいこと
区市町村担当所管による直接訪問を行った方が良いと考えられる場合

- 緊急性が高く、緊急対応についての即時判断や区市町村の権限行使が想定される場合
- 包括等が養護者へ度々説明しているにも関わらず、医療機関を受診させない場合
- 養護者が包括の訪問に対して非協力的で、事実確認や世帯の実態把握が進まない場合
- 高齢者虐待対応をしているが、対応が膠着化し、課題解決の変化が無い場合
- 包括の業務が多忙で48時間以内に事実確認ができそうにない場合

「お役立ち帳改訂版」P.32「区市町村担当所管による訪問」「区市町村担当所管による直接訪問を行った方がよいと考えられる例」参照

▷ **確認しておきたい法的根拠**

関係機関の協力に関する条文

第5条（高齢者虐待の早期発見等）

養介護施設、病院、保健所その他高齢者の福祉に業務上関係のある団体及び養介護施設従事者、医師、保健師、弁護士その他高齢者の福祉に職務上関係のある者は、高齢者虐待を発見しやすい立場にあることを自覚し、高齢者虐待の早期発見に努めなければならない。

2 前項に規定する者は、国及び地方公共団体が講ずる高齢者虐待の防止のための啓発活動及び高齢者虐待を受けた高齢者の保護のための施策に協力するよう努めなければならない。

▷ 確認しておきたい法的根拠

「お役立ち帳 改訂版」 p.31

個人情報保護法の例外規定

個人情報保護法における利用目的による制限（第16条）、適正な取得（第17条）、**第三者提供の制限（第23条）の例外規定**と、高齢者虐待おける解釈例

（東京都マニュアルP.61・厚生労働省マニュアル（H30）p.42を元に作成）

1. **法令に基づく場合** ⇒ 虐待防止法第9条1項に基づく
2. **人の生命、身体または財産の保護のために必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき**
⇒ 虐待により本人の生命等を保護するため対応が必要であるが、本人が意識不明又は認知症により同意の確認が困難な場合等
3. 略
4. **国の機関もしくは地方公共団体またはその委託を受けた者が法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要がある場合であって、本人の同意を得ることにより当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがあるとき**
⇒ 高齢者虐待防止法に基づき、区市町村と地域包括支援センター、および関係機関がネットワークを組んで対応する場合

高齢者虐待防止法9条1項

高齢者虐待防止法5条2項「保健医療福祉関係者の協力義務」

41

事実確認の段階

再度！

事実確認の意味と内容

- 事実確認とは
 - 高齢者虐待に関する「客観的事実」の確認を行う行為のことで、通報があれば必ず区市町村の責任で、行わなければならないもの
 - ケアマネジャーや民生委員に委託することはできない
 - ※「事実確認する」＝「虐待の事実が確認できたこと」や「証拠がみつかること」ではない
- 事実確認の内容
 - 高齢者との面接・聴取 * 本人への直接確認が原則
 - 養護者との面接・聴取
 - 関係機関からの情報収集(これだけが「事実確認」ではない)

高齢者本人と養護者の意思・意向確認が重要！
ただし、高齢者本人の安全確認が優先！

43

ワーク3-1.

事実確認のワーク (訪問調査の途中で考えるワーク)

市と包括支援センターの事実確認前の協議で行った判断とそれに基づく本人宅訪問によって得られた情報(＜事例情報その2＞p.5)をもとに、

- ① **ワークシート5** 「事実情報の整理シート」(p.9)
 - ② **ワークシート6** 「高齢者虐待対応における緊急保護・緊急対応が必要な状況例」(p.11)
- を記入してみましょう。

ワーク3-2.

事実確認のワーク (訪問調査の途中で考えるワーク)

ワークシート5 記入例 (p.10)の記入内容や、記入済みの**ワークシート4 記入例** (p.8) も参考にしながら、これからどのように事実確認を進めるか考えてみましょう(**ワークシート7** (p.13))。

事実確認における 司法面接の活用

※スライドNo.46～52は、(公財)東京都福祉保健財団
高齢者権利擁護支援センター作成資料

事実確認面接の方法①（司法面接から）

- 「誘導質問」とならないように
聴取の対象者からの自発的な自由報告を得ると、
「無理やり言わされた」となりにくい
- オープンクエスチョン（開かれた質問）から始め、
先に事実を全部聴き取る ※得られる情報量が多い傾向がある
 - ・「顔面に痣ができていたことについて、全部教えてください」
(介護者である同居の息子から暴力があると思われる本人に聴取)
 - ・最初から情報を提示しない⇒「叩かれましたか？」※情報を出さない
 - ・解釈しない⇒「トイレの失敗でイライラしてしまったのかもしれませんが」
 - ・コメントや評価をしない⇒「黙っていたら、また起きるかもしれませんよ」
 - ・最初から受容、共感しない（こちらの感情をのせない）
⇒「言えない、言いたくない気持ちは分かります」

47

事実確認面接の方法②（司法面接から）

- 対象者は、「言いたくないことは、聞かなければ
言わない」という前提を持つ
 - 例えば、息子に暴力を振るわれていたとしても、恥ずかしさやかばう気持ち、
大ごとにしたくない気持ちから聞かなければ、話さない。
- エピソードをまず自由に話してもらおう（自由報告）
「最初から最後まで全部話してください」
※エピソード記憶は、もっとも脆く壊れやすい記憶 ※詳細や確認は最後に聴く
- 最後にクローズドクエスチョン、5W1Hの質問へ移り、
「はい」「いいえ」で回答できる質問で確認していく
 - 「息子さんに叩かれたことはありますか？」は、最終手段

48

事実確認面接の方法③（司法面接から）

- **誘いかけ質問**：何があったか全て話してください
（例：何がありましたか？〇〇のこと・・・、痣について・・・、痛かったときのこと・・・、嫌なことがあったときのこと・・・、など）
- **時間分割**：(A)していたときから、(B)までのこと全て話してください
（Aの前は何があったか・・・、Bその後は何があったか・・・、新たなCの情報が出たときは「BからCまでのこと・・・」、など）
- **手がかり質問**：〇〇のことについて、詳しく教えてください
（どんなふうに？紙に書く、動作をやってもらう、やってみる など）
- **それから質問**：それから何がありましたか？ それでどうしましたか？
その後どうなりましたか？あとは何かありますか？他に知っていることはありますか？
- **エコーイング**：（言ったことをそのまま繰り返す）※言い換えしない
- **相づち**：うんうん、（小さく）うなづく ※深い共感を示す仕草等は禁

49

事実確認面接の方法④（司法面接から）

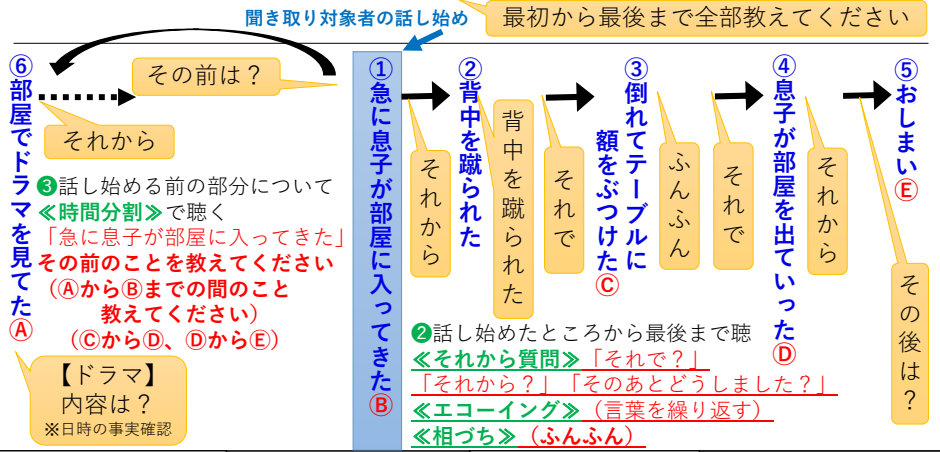
面接の終了に向けて（クロージング）、以下を伝えると、より情報が得られる可能性があります。

- **たくさんのお話を話してくださり、ありがとうございます**
（「最小限の手続き」を参考に【経緯1.2.3】を導入するか検討）
- **他に、私が知っておいたほうが良いことは、ありますか？**
- **他に、〇〇さんが私に話しておきたいことは、ありますか？**
- **〇〇さんから質問はありますか？**
- **また何か話したくなったら、〇月〇日までに（日を区切る）ここに（連絡先を渡す）連絡してください**

50

事実確認面接の方法⑤ (司法面接から)

① <<誘い掛け質問>> 「顔に痣が出来たときのこと」



④ 具体的な確認はエピソードの聞き取りのあとに行う <<手がかり質問>>	【部屋】について詳しく教えてください ・どんな配置 (図) ・居た場所・向き等	【蹴られた】について詳しく教えてください ・どんなふうになつた? (実演)	【息子】について詳しく教えてください ・同居? 見た目・年齢・長男? 次男? 等 ⁵¹
--------------------------------------	---	--	---

事実確認面接の方法⑥ (司法面接から)

SE3R : Shepherd(2007)より

演習1 参考資料参照

--	--	--	--

事実確認の訪問調査で何をしてくるのか？

- ① 高齢者本人の状況確認
- ② 養護者の状況確認
- ③ 世帯の生活状況、関係性等の確認
- ④ (虐待の)事実の確認
- ⑤ 悪化リスクを回避するための対応

① 高齢者本人の状況確認 その1

- 緊急対応の必要性があるか？を意識して確認する
 - ・ 生命が危ぶまれるような状況があるか？救急対応が必要か？
 - ・ 本人の人格や精神状態の歪みが生じていないか？
 - ・ 虐待状態が恒常化していて自覚や改善意欲がない状況にないか？
 - ・ 深刻に、高齢者本人から保護の訴えがあるか？
- ⇒「訴え」を聴きとるためには適切な環境設定とアドボカシーが必要

- ・ 表情や顔色等の「見た目」だけではなく、「反応」を見るのが大切
- ・ 言葉として語られることを表面的に受け取るだけではなく、その時の表情やそぶり、語気や語調などの観察も重要
- ・ 「会話をする事」「以前の状態との比較」も有効

①高齢者本人の状況確認 その2

●非医療職が生命身体の緊急度合いが高いと思われる状況に遭遇した場合は、医療職に判断を求めることが大切。

●医療の必要性が高いと思われる状況の例

- ・意識がもうろうとしている。呼びかけても反応が悪い
- ・頻脈、徐脈、脈が浅い、血圧が日頃に比べて低い
- ・尿が長時間出していない、口唇の乾燥が激しい、しゃべりにくい
- ・口唇の色が紫色
- ・極度の痩せ

$$\text{体重減少率} = \frac{(\text{平常時体重} - \text{現在の体重})}{\text{平常時体重}} \times 100$$

1カ月で5%、3カ月で7.5%、6カ月で10%以上が、低栄養の目安

- ・痙攣、顔面に冷や汗、胸の苦しさを訴えている
- ・生あくび、焦点があわない、うつろな眼差し、呂律がまわらない

①高齢者本人の状況確認 その3

●傷・あざの状態について

- ・外傷の「色」から、その外傷が受傷後どの程度の時間、もしくは日数を経過しているものかが判断できる。

(河野朗久「傷痕の真実—監察医の見た児童虐待—」2008 新興医学出版を参考)

経過日数	0～5日	5～7日	7～10日	1～2週	2～7週
色の推移等	赤～青	緑	黄色	茶色	軽快

(Peter Decalmer 1993を参考に作成)

※疾病や栄養状態、服薬状況、体質等、個人の身体状況により、「外傷の色と経過日数」の関係は異なることに注意。

- ・あざの位置は時間の経過とともに下がってくる

①高齢者本人の状況確認 その4

- 傷やあざの記録のポイント
 - 写真に撮る場合
 - ・本人の了解を得ることが原則
 - ・本人の了解が得られそうでも、養護者に「写真を撮られた」などと伝えることが予測される場合は要注意
 - ・データ保存、取扱に注意
 - 画を描く場合
 - ・身体図などを使用して部位を正確に、形状、直径、色など詳細に
 - 言語での記録の場合
 - ・ありのままに、逐語形式で生の言葉を残す
- 高齢者の訴え、意思・意向、判断能力、現状認識
- 高齢者の心理状況、経済状況、成育歴など

②養護者の状況確認

- 養護者の訴え、意思・意向、判断能力、現状認識
- 養護者の心理状況、経済状況、成育歴など

③世帯の生活状況や関係性の確認

- 関係性の歴史
- 高齢者・養護者互いへの思い
- 他の家族との関係性、それぞれへの思い など

※ 「アセスメント項目(例)」については、お役立ち帳改訂版P.22～23を参照

④(虐待の)事実の確認 その1

④-1)どのような事実が、どのように起こっているのかを
確認する

- 高齢者本人の心身の状況から、何が起きていると考えられるのか？
- 虐待の種別、習慣性や程度は？
- 発生状況は？ (⇒次のスライドへ)
- その裏付けは？

④(虐待の)事実の確認 その2

★虐待の発生状況の確認

その後の情報収集や対応を考えるうえで重要な情報となる。

- 始まった時期
 - ・ そのころの生活上の変化や出来事等について情報収集すると、虐待の発生要因がつかめることもある
- 頻度
 - ・ 頻度が増していることが緊急性判断の材料となる
- きっかけ
 - ・ きっかけに対応することで発生を防止することができる
 - ・ 排泄の失敗がきっかけとなることが多い
- 発生しやすい時間帯
 - ・ 発生しやすい時間帯に人目を入れたり、その時間帯の過ごし方を変えることで抑止できる可能性もある
- 繰り返されていること
 - ・ 緊急性・習慣性を把握することにつながる

④(虐待の)事実の確認 その3

④-2)本人や養護者の「事実」についての訴えと

今後の生活への意向を確認する

●「主観的にとらえている事実」(現状認識)と「意思・意向」(今後どのようにしたいか)についての確認

①本人は虐待の事実をどうとらえているか？

本人はどのように生活をしたいと望んでいるのか？

②養護者は虐待の事実(虐待という認識はないことが多い、現在の状況)をどうとらえているのか？

養護者はどのように生活をしたいと望んでいるのか？

《注意！！》

- ・本人や養護者の「虐待への自覚」や「意思」は、虐待の事実があるか無いかの判断に関係しない。
- ・本人や養護者の「意思のゆらぎ」を理解する

⑤悪化リスクを回避するための対応 その1

訪問時にその場で行う可能性のある対応 I

- 緊急受診支援
 - ・健康保険証や費用の問題
- 本人からの「家を出たい」「泊まれるところを探して欲しい」などの保護の訴えへの対応
- 養護者からの「殺してしまうかもしれない」等の切羽詰まった訴えへの対応
 - ・緊急一時ショートステイの利用で対応する場合が多い
 - ・虐待対応では、費用を行政が負担できるようにしているところがある

⑤悪化リスクを回避するための対応 その2

訪問時にその場で行う可能性のある対応 II

- 本人・養護者からの「虐待をうけている」「虐待をしてしまう」という吐露
 - ・まずは、吐露した人の心情を受容する
 - ・どのような場面で起こっていて、どのようにしたら回避できるかを一緒に考える
 - ・SOSの出し方を決める
 - ・「そのまま」うやむやにして流してしまうと「消極的容認」となりうる
- 暴力・暴言行為は無いが、不適切な介護状況の継続(放棄放任に該当する可能性)への指導・手当て
 - ・転倒による受傷リスクを減らす(物を整理する、段差を解消する、ぶつけやすい所に緩衝材を貼る等)
- 具体的なリスク回避のための行動

事実確認の留意点

- 事実確認は区市町村・地域包括支援センターの役割であり、ケアマネジャーや民生委員の役割ではない。
- 最初の直接目視・本人面接は、受付から48時間以内に行うことが原則(可能な限り24時間以内)
- 複数人、複数職種(医療&福祉)で対応し、**記録**を残す
- 情報が膨大であることも多く、事実もつかみにくいため、一度の調査では終わらないことも多い ⇒ 次スライドへ
- ★ **「記録」が極めて重要な意味を持つ**

虐待対応は様々な判断をしなければならない。その判断根拠、対応根拠を示すものは「記録」として残されていないならば、検証も、説明責任を果たすことも、対応の妥当性を示すこともできない。時に記録は支援者を守ってくれるものにもなる。

虐待にまつわる事実や情報は膨大。従って… 目的に合わせて、優先順位をつけて、 事実確認、情報収集をする必要がある。

●初動対応の目的

緊急性を判断し、必要な緊急対応を行うこと

●初動期に必要な情報

- 虐待の程度・頻度、被害の状態、発生状況
- 医療情報
- 経済情報
- 本人の訴え・意向、養護者の訴え・意向

⇒膨大な情報を全て集めてからコアメンバー会議を開催しようとする、緊急性を見逃し、必要な対応や支援をする機会を逸することもある。

情報収集は優先度を決めて、期限を区切って行うようにする。

初めての家庭訪問のポイント

- 事実確認のための訪問は様々なことを確認しなければならない
緊張度の高い重要な場面。同時に支援の関係づくりの第一歩でもある。
- ファーストコンタクトが大切←支援者の気持ちの持ち方が影響する
 - 支援のための訪問であることを支援者自身が再確認。
 - 一人ひとりみんな言い分がある。ジャッジが目的の訪問ではない。
 - 「玄関が開いたらすごいこと！」⇒「開けてくれてありがとう」の気持ち
 - 自己紹介はわかりやすく。だれでも分かる言葉を使う。
- 緊急性が高くなければ、「単純接触効果（一度に長くよりも、短くこまめに回数を重ねることの方が警戒心が薄れ、好意度が増していくという法則）」をねらうやり方もある
- 不在時でも確認できることはたくさんある
新聞は？郵便物は？洗濯物は？エアコン室外機は？ゴミは？においは？

面接時のポイント

- 支援のために来ているという姿勢を毅然と示す
- 高齢者と養護者は分けて面接する(担当者も分ける)
- 踏み込んで聞く
 - ・ 相手が「言いたくないこと」に触れた場合は、相手がどのような反応を示すか
 - ・ 相手が「言い出さないこと」にも踏み込むことが必要(そこに虐待の要因の構造を理解するために重要な情報があることも)
 - ・ 聴き漏らさないこと、的確に聴くことは、時に信頼関係を生む(相手のパターンを理解したうえで)
- プライバシー保護に留意した環境で

介入拒否にならないための 本人面接の留意点

- 本人の気持ちのゆらぎを理解しながら支援する
- 「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にも留意する
- 身体的・精神的安全を確保する(環境、治療の優先)
- 適切な時間、適切な面接者、適切な言葉の選択
- 質問した内容について「言いたくない」と言っても良いことを伝える
- 本人を保護したりサポートしてくれる人の存在、面接の事実を伝える人、伏せている人等について確認する

本人に会う目的を「安否の確認」(生きているかどうか、救急対応が必要な状態にあるか)に限定しないで、面接に臨む。

⇒「お役立ち帳改訂版」P.82~84「高齢者虐待対応における本人面接の留意点」参照

養護者へのアプローチ方法

- できる限りの家庭状況や養護者の生活歴・成育歴、養護者・世帯全体にこれまでどのような支援機関が関わっていたか等の情報収集が大切
 - ← 訪問の仕方、声のかけ方、話題などアプローチ方法を考える際のヒント
- 養護者と連絡がなかなか取れないことが、高齢者の支援体制を検討するにあたって支障となる場合もある
 - 電話や文書等(置手紙や郵送)によって養護者からの返信を求める場合もある
 - 文書には連絡の目的、返信する際の窓口、期日、責任主体を明記する
 - 期日までに返信が無い場合には、区市町村の責任に基づいた介入がありうることを明記する など
- 返信が無いときの対応方法についても検討しておくことが、虐待対応の膠着化を防ぐことになる

⇒ 「お役立ち帳改訂版」P.70～78「養護者への対応の基本」P.79～80「文書例1, 2」、参照

スライド中の略語一覧

「厚生労働省マニュアル(H18)」・・・厚生労働省老健局『市町村・都道府県における高齢者虐待への対応と養護者支援について』(平成18年4月)

「厚生労働省マニュアル(H30)」・・・厚生労働省老健局『市町村・都道府県における高齢者虐待への対応と養護者支援について』(平成30年3月改訂)

「東京都マニュアル」・・・東京都『高齢者虐待防止に向けた体制構築のために -東京都高齢者虐待対応マニュアル-』平成18年3月

「社会福祉士会手引き」・・・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、2011

*「社会福祉士会手引き」は、厚生労働省マニュアルと補完するものであるという事務連絡がだされている。(厚生労働省老健局高齢者支援課平成24年4月3日事務連絡「高齢者虐待の防止に向けた取り組みについて」)

「事例分析検討委員会報告書」・・・東京都福祉保健局『東京都高齢者権利擁護推進事業 高齢者虐待事例分析検討委員会報告書』平成25年3月

「厚生労働省平成30年度調査結果」・・・厚生労働省発表 平成30年度 高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律に基づく対応状況等に関する調査結果

「東京都平成30年度調査結果」・・・東京都発表平成30年度 高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律に基づく対応状況等に関する調査結果

区市町村・・・区市町村における高齢者虐待防止法所管課

地域包括支援センター・・・高齢者虐待対応の委託を受けた地域包括支援センター・サブセンター・在宅介護支援センター

関係機関・・・上記の区市町村・地域包括支援センターを除く高齢者虐待対応に関わる機関

お役立ち帳改訂版・・・(公財)東京都福祉保健財団『区市町村職員・地域包括支援センター職員必携高齢者の権利擁護と虐待対応お役立ち帳 令和2年5月改訂版』令和2年5月

参考文献

- 厚生労働省老健局『市町村・都道府県における高齢者虐待への対応と養護者支援について』平成18年4月及び平成30年3月
- 東京都『高齢者虐待防止に向けた体制構築のために ―東京都高齢者虐待対応マニュアル―』平成18年3月
- 埼玉県『高齢者虐待対応の手引き』平成19年3月
- 日本高齢者虐待防止センター編『高齢者虐待防止トレーニングブック』中央法規 2006
- 日本弁護士連合会高齢者・障害者の権利に関する委員会『高齢者虐待防止活用ハンドブック』民法研究会 2007
- 森田ゆり『エンパワメントと人権』解放出版社 1998
- 飛鳥井望『PTSDとトラウマのすべてがわかる本』講談社 2007
- 河野朗久『傷痕の真実―監察医の見た児童虐待』新興医学出版社 2008
- 岩間伸之『支援困難事例へのアプローチ』メディカルレビュー社 2008
- 日本社会福祉士会編『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,2011
- 東京都福祉保健局『東京都高齢者権利擁護推進事業 高齢者虐待事例分析検討委員会報告書』平成25年3月
- 副田あけみ,土屋典子,長沼葉月『高齢者虐待防止のための家族支援』誠信書房,2012
- (公社)あい権利擁護支援ネット監修『事例で学ぶ「高齢者虐待」実践対応ガイド』中央法規,2013
- 仲真紀子『子どもへの司法面接』有斐閣,2016