

地域包括支援センター間の高齢者虐待対応の相違に関する一考察 ～フォーカスグループインタビューから～

Perception Gap about Elder Abuse among Community General Support Centers ～ From Findings of Focus Group Interviews ～

坂田 伸子
Nobuko SAKATA

はじめに

「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」（2005年11月9日法律第124号）（2006年4月施行）（以下、高齢者虐待防止法）において、高齢者虐待の定義を明文化するとともに、国及び地方公共団体の高齢者虐待の防止、高齢者虐待を受けた高齢者の保護、養護者に対する支援、また市町村における高齢者虐待の防止、虐待を受けた高齢者の迅速かつ適切な保護などを義務付けている。また、2006年4月からの改正介護保険法に、「虐待の早期発見・防止などの権利擁護」の機能を担う地域包括支援センターの設置が盛り込まれ、業務内容に「高齢者虐待防止ネットワーク」の早急の構築が掲げられる等、高齢者虐待防止の基盤が急速に整備されつつある。

高齢者虐待対応の体制の整備の進捗状況に関して厚生労働省は、高齢者虐待防止法施行後全国の自治体を対象に、高齢者虐待に関わる調査を毎年実施し「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」の報告書（以下、厚労省調査報告書と記す）を発行している。各年の報告書において「3. 市町村における高齢者虐待防止対応のための体制整備等について」という章を設けて、高齢者虐待防止のための体制整備状況を報告している。

地域の高齢者虐待対応における地域包括支援センターの役割は大きい。しかし、地域包括支援センターの運営には、行政直営の地域包括支援センターと社会福祉法人等への委託型地域包括支援センターがあり、直営センター1か所の市町村から複数の委託センターを配置している市町村、直営と委託のセンターを持つ市町村などさまざまである。

本報告は8か所の委託型地域包括支援センターを配置する一つの行政区において実施した3職種の職員へのフォーカスグループインタビューの結果である。量的な質問紙調査では把握できない点について職員に直接話を伺い、実際に各地域包括支援センターに出向いて調査を実施することで、地理的特徴なども把握した。各地域包括支援センターの高齢者虐待対応についての現状と課題を明らかにし、地域包括支援センターの高齢者虐待対応の推進と地域包括支援センター間の高齢者虐待対応の認

識の相違を把握するための資料の一つとすることを目的としている。

1. 方法

(1) 調査の手法

調査は、半構造的なインタビューガイドを用いたフォーカスグループインタビュー法で行った。フォーカスグループインタビューは行政区内の8か所の全地域包括支援センターで実施し、所要時間はいずれも約1時間で1回とした。

フォーカスグループインタビューは各地域包括支援センターの会議室等を使用し、司会はいずれも筆者が担当した。また、会話はICレコーダーで録音し、逐語録にした。

インタビューガイドは、前述の厚労省報告書の「3. 市町村における高齢者虐待防止対応のための体制整備等について」「市町村における体制整備等に関する状況」の調査項目を参考にし、各地域包括支援センター担当エリアの特徴等の質問を加えた。主な内容は、各地域包括支援センターにおける高齢者虐待対応の取り組みの現状、行政と地域包括支援センターとの連携・協働の現状と課題、困難課題、地域の特徴等である。

(2) 調査対象

X市Y行政区内委託型8か所の地域包括支援センター職員の社会福祉士、保健師（看護師も含む）、主任介護支援専門員の3職種を対象とした。

(3) 調査期間

2011年11月17日～12月13日

(4) 調査場所・時間

場所：各地域包括支援センター内会議室等・インタビュー時間：約1時間

(5) 倫理面への配慮

研究および倫理的手続きの趣旨を説明し、事前に行政ならびに地域包括支援センター所長の許可をもらっている。調査対象者の人権および権利に十分配慮して回答による不利益が生じないこと、個人・自治体が特定されないように処理を行い、データは本研究の目的以外には利用しないことを個人に説明・確約して、調査対象者に承諾書の署名を得てから実施した。また、録音は個人の許諾を得て、番号で発言を処理し、発言内容の地域・機関・個人名称等は特定できないようにデータベース化した。

(6) 分析手法

ICレコーダーで録音した内容を逐語化した後、行政と地域包括支援センターとの取り組みの現状、体制の特性ならびに課題に関連する文章を抽出し、共通性・相違性をもとに分類・考察した。

2. 結果

(1) 地域の特徴（以下、8か所の地域包括支援センターを順にA～Hで表記する）

行政区内でも、下記のように担当地域の規模、地理的特徴、住宅開発の状況、住民の特徴、長期定住している住民とマンション等の購入で新規に転入してきた住民との関係、高齢化率、町内会等の地域連携の成熟度等さまざまな相違があることがわかった。

A：8か所の中で一番大きなエリアを担当している。行政区全体の人口の約23%を占め、65歳以上人口が約1万人である。エリア内は4つの町内会（a～dで表記する）があり、その地区ごとに特徴がある。a地区は、もとは古くからの農家があった地域だが、土地が相続によって売却されてマンションが多くなったため、高齢者が最も少ないエリアである。b地区は、同時期に販売された分譲住宅が多く、住民が高齢化し高齢者の2人世帯や単身世帯が多い。c地区は、神社を中心に古いしきたりが残っている地区である。d地区は、私鉄の駅がありエリアも広く、高齢者の単身世帯（アパート）が多い。

*高齢者虐待は年3～4件で、虐待ケース、通報ともにd地区c地区の順に多い。

B：エリアが狭く人口は約17,000人だが、高齢化率が20%を超えている。丘があり坂道が多い。20年以上前の分譲住宅と農家が混在している。最近新しい駅ができて周辺にマンションができた。

*高齢者の虐待は、年1～2件で少ない。

C：エリアが広く人口約43,000人で8つの自治会があり、それぞれに特徴がある。昔農家だった家と新たに建てられたマンション、駅前的高级住宅地、公団等が混在している。経済層も異なるため住民のニーズも異なる。新しいマンションは高所得者や若い住人が多いが、他から呼び寄せられた高齢者もいる。築40年以上で最近建て替えられた市営住宅があるが、高齢化率が高い。

*高齢者虐待は、公団に多い。経済的に苦しいために介護ができないというネグレクトなど年3～4件だが、長期化している事例が多い。

D：一つの連合町内会だが、農家もある。高齢化率が一番低く若い世代が多い。昔ながらの商店街はあるが、大きなスーパーがなく少し不便なエリアである。丘があり急な坂が多く、高齢者は外出しにくい。大きな病院があり、幹線道路が通っていて車の便は良い。農家は高齢者が多く、マンションには若い世帯が住んでいる。農地が借地のために子どもは家を出て生活しているので、高齢者の夫婦世帯や単身世帯が多く、戸建住宅には70歳代の夫婦世帯が多い。

*高齢者虐待は少ない。通報相談ともに年1～2件ある。

E：団地、畑、新しいマンションがあり、エリア面積が広く古くから住んでいる一軒家の住宅地と、新しい住民（若い人）がいる地域がある。山坂が多く、丘の上の方に住んでいる人もいる。高齢者の単身世帯も多い。町内会は2つある。

*高齢者虐待は年2～3件である。

F：山坂が多く、農道が生活道路になった個所があり道幅が狭い。自宅まで階段でしか行かない家もある。高所得者の敷地面積が広い家も多い。昔は畑が多かったが、相続で分割された土地には複

数の家が建っている。

*高齢者虐待は年5件くらいで、ネグレクトが多い。

G：以前は水田が多かったが、地主が土地を売って一軒家が増えた。山坂が多い。大きな集合住宅もある。高齢化率は21%弱だが、代替わりがおきている。ボランティアの団体ができて約20年たっている。大きな病院もあり、裕福な人が多い。以前社宅があった土地を宅地として売却している。公団住宅もある。メゾネット式の住宅が多いが、高齢化している住人にとっては自宅までの階段が辛くなってきている。子どもが独立した後、高齢者夫婦のみが住んでいる広い家も多い。

*高齢者虐待は、年5～6件だが、グレーゾンの見守りを含めると10件くらいある。

H：中学校区2つ分の広いエリアに農家、新興住宅地のマンション（若い住人）があるエリア、昭和30～40年代の一戸建てに住んでいる高齢者が多いエリアに分かれる。敷地内に3世代・4世代が住む家もあり一軒が広く、坂道が多い。地域の付き合いが残っている。地域包括支援センターの設置場所が坂の上にあるため、高齢者には不便である。周辺に福祉施設が多い。

*高齢者虐待は月に2～3件で、経済的虐待とネグレクトが多い。精神疾患がある家族からの虐待がある。

表1 高齢者虐待に関する通報、相談について（自由記述）

A包括	B包括	C包括	D包括	E包括	F包括	G包括	H包括
ケアマネジャーからの相談が多い	虐待件数が少ないのか、把握されてないかわからない	長期化しているの、延べ回数は上半期で昨年度の8.8倍	一人ケアマネジャーからの相談がない	民生委員が訪問で虐待を見つけたり、最近姿を見かけないとの通報もある	民生委員や近所の住民、本人や家族から相談がある	介護者が相談しやすい環境をつくっている。	ケアマネジャーから、同行訪問の依頼を受けることがある
ケアマネジャーが気になるケースがあると、同行訪問の依頼がくる	ケアマネジャーからのグレーゾンの相談では、経済的虐待が多い	ケアマネジャーや地域から上がってくる	担当エリアが狭く、開所当時から職員も変わらないため、家族が相談しやすい	担当エリアが広いこともあるが、潜在的な虐待の把握が課題である		ケアマネジャー、行政、地域包括支援センターで勉強会を開催しているの、ケアマネジャーから比較的連絡をもらえている	ケアマネジャーが区とかかわっているケースがあるので、実際の件数はもっとある
家族や本人からの通報はない		ケアマネジャーが区に相談している場合もある		ケアマネジャーを介しての相談が多い			

(2) 高齢者虐待に関する通報、相談について (表1)

ケアマネジャーからの相談や同行訪問の依頼がある地域包括支援センターが多いが、一人ケアマネジャーからの相談は少ない。また、民生委員や近隣住民からの相談もある。

本人や家族からの相談の有無は、エリアによって異なっていた。介護者が相談しやすい環境を整えることや、地域包括支援センターの職員が定着していることで地域住民との日常的な関係性が構築されていることも重要であるとわかった。また、地域包括支援センターの担当エリアの広さも潜在的な高齢者虐待の把握に関係していた。

(3) 地域における高齢者虐待の特徴 (表2)

各地域包括支援センターの共通な特徴として、親と同居している50歳前後の息子の虐待が多いことがわかった。ネグレクトと経済的虐待が多いが、その内容は各地域包括支援センター、同一の地域包括支援センター内であっても地域により異なっていた。同じネグレクトであっても、低所得者で食費、介護保険料や医療費が払えないなどといった経済的に介護できないケースと、介護者に精神疾患等があり介護できないケース、高級住宅地に住む富裕層で家族が介護しないケース、坂が多いなどの地理的理由で病院に連れて行かれないケース、セルフネグレクトなど多様であった。

表2 地域における高齢者虐待の特徴 (自由記述)

A包括	B包括	C包括	D包括	E包括	F包括	G包括	H包括
ネグレクトと身体的虐待などの複合的虐待	経済的虐待が多い	ネグレクト(介護ができない、経済的に介護できない)	デイサービスで見られる身体的虐待のケースが多い	経済的虐待は稀である	高級住宅地ではネグレクト	裕福な家庭で、経済的虐待やネグレクト	40～50代の息子と母親の二人世帯における経済的虐待やネグレクト
50歳前後の息子と母親(父親)の世帯	父親と息子の二人暮らしで、息子が仕事を辞めてから身体的虐待になったケース	公団の団地に多い	独居のセルフネグレクト、アルコール依存のケース、生活保護の問題など		虐待ではないが、坂が多くて、病院に連れて行きたくても行かれないケース	社会に繋がっていない男性の虐待が多い	精神疾患の有無はわからないが、働いてない息子や、祖父母の年金で暮らしている孫(男性)
グレーゾンの見守りが、常に3～4件ある	母親に障害があったり、介護している子どもにも精神疾患があるケース		息子が介護しているケース		精神疾患を持った介護者が、親の介護まで手がまわらず、結果的にネグレクト	介護者である子どもに精神疾患があるケース	農家などで、家族介護をしていて虐待につながるケース

経済的虐待は裕福な家庭においてもおきていた。親が仕事をしている間は子どもは働かなくても生活できていたが、親が退職して収入が減ったことで、子どもがネグレクトや経済的虐待をするようになるケースがあった。この場合、親には虐待されているという認識が、子には虐待しているという自覚がないことが多い。

農家では家族で介護を抱え込み、虐待につながるケースがあることがわかった。

(4) 地域への高齢者虐待防止の啓発についての課題や提案 (表3)

複数の地域包括支援センターから、「虐待」という言葉を住民への啓発活動に使用するのが難しいという意見があった。講座等でも「虐待」という言葉が入ると参加者が少なくなるために、認知症講

表3 地域への高齢者虐待防止の啓発についての課題や提案 (自由記述)

A包括	<ul style="list-style-type: none"> * 認知症啓発のちびまる子ちゃんのCMはイメージが良く、認知症の理解の普及につながる。 * 高齢者虐待防止というより、介護者支援として説明することが多い。 * 当事者と介護する側(両者)を考えないといけないので、介護者が抱え込まないように情報提供しようと考えている。
B包括	<ul style="list-style-type: none"> * 介護予防教室への参加を勧めても、「まだ大丈夫」という答えが多い。 * 地域包括支援センターの周知度が低い。 * 「虐待」という言葉が入った講座は、参加者が少ないので、介護予防教室で、高齢虐待について話している。 * 地域の認知症サポーターキャラバンメイトと高齢者虐待についての話し合いが、今後の課題である。
C包括	<ul style="list-style-type: none"> * 地域包括支援センターがエリアの端にあるので、いろいろと広報活動をしているが住民が直接相談に来ない。 * オートロックのマンションには、民生委員が入りにくく、他の人からも住人が見えない。 * 医療機関に高齢者虐待のポスターを配った時、診察室に呼ばれて数人の先生と話ができた。 * 講座などの事業を企画する時は、高級住宅地や高級マンション、公団住宅や市営住宅などの地域性を考えている。
D包括	<ul style="list-style-type: none"> * 地域にいるケアマネジャーは地域包括支援センターより現場に近いので、カンファレンスや勉強会などを開きながら、高齢者虐待についての目を育てていくことが大切と考える。
E包括	<ul style="list-style-type: none"> * 「虐待」という名前が良くない。市民が受け止めやすいようなネーミングが必要ではないかと思う。もう少し柔らかな名前をとみんなで考えたが、難しかった。 * 介護者が良かれと思って一生懸命介護していることが、傍からみていると逆に映っているということが認識できていない。 * 介護を受けている側も、看てもらわなければならないので我慢しなければならないと感じているため、虐待されているとは言えないという現実がある。
F包括	<ul style="list-style-type: none"> * 日本では、心療内科や精神科、認知症の診断等の通院がしにくいと思う。介護をしていて気持ちが辛い時どうしたらいいか、認知症になったらどこを受診すればよいか、どこに相談すればよいかと考えている人が多いと思う。予防の観点から、それを地域住民に伝えていくことが課題である。
G包括	<ul style="list-style-type: none"> * 民生委員には、高齢者虐待についての相談は地域包括支援センターが窓口であることは浸透してきているが、住民は役所に行ってしまう。 * 30歳代の成年期の家庭内暴力の支援か相談できる場所、専門家の窓口があればすごく心強い。
H包括	<ul style="list-style-type: none"> * 地域包括支援センターの場所がすごく不便で、最寄りのバス停から坂を登らなくてはならない。 * 「何かあったら電話1本下さい」というPRの仕方でも地域包括支援センターを周知している。

座や介護予防教室の中で、介護者支援と関連付けて高齢者虐待について話している現状があった。今後の課題として、地域にいる認知症サポーターキャラバンメイトとの連携があがっていた。

オートロックのマンションなどが多くなり、民生委員が住民を確認できないことが新たな課題になっていた。民生委員には地域包括支援センターが高齢者虐待対応の窓口であることが浸透してきたが、まだ住民は役所に相談に行くことが多い。まず地域包括支援センターを住民に認識してもらう必要があった。しかし、地域包括支援センターの中には、交通手段が不便であったり、坂の上にあたりというような解決しがたい課題もあった。

高齢者虐待を発見しやすいケアマネジャーとのカンファレンスや勉強会などを開催することで、ケアマネジャー自身の高齢者虐待早期発見の力を育てていくことが必要であるという意見があった。

(5) グレーゾーンの判断について (表4)

グレーゾーンのケースに関しては、複数名で訪問して一人で判断することなく、地域包括支援センター内の他の職員や行政職員も含めて検討していた。判断が難しい時は見守りを継続し、複数名でかかわっていることがわかった。

表4 グレーゾーンの判断について (自由記述)

A包括	B包括	C包括	D包括	E包括	F包括	G包括	H包括
自分で判断できない時は3職種で相談したり、行政に相談する	虐待自体が少ない	怪しい事例は継続して見守り、その都度確認する	虐待ととるよりも、「困難ケース」としてかわり、虐待と判断すればそれなりの対応をする	チェックシートがあるが、家族それぞれから話を聞くと、正しい言い訳があるので、それをどうとらえればいいのか悩むことがある	3人で話したり、行政に相談する	判断に差が生じた時は、基本的にカンファレンスを開く	虐待で初めて訪問する時は、2名で行くようにして、聞き取りを丁寧に行う
行政に相談する	ケアマネジャーから、経済的虐待と考えていいのかどうかという相談がある				(住民対象の)調査とタイミングが合えば、調査のときに行政と一緒に訪問する		3職種だけではなく行政とも話し合いながら、交代で訪問したりする
							一人では絶対に判断しない

(6) 虐待者への取り組み (表5)

地域包括支援センターごとに、様々な取り組みが行われていることがわかった。介護者の集いや介護者の勉強会の開催し、介護者のストレス解消や介護負担・介護不安の軽減につながるように支援していた。サービス導入などの介護負担の軽減のほかに、相談相手として介護者の心理的負担の軽減

表5 虐待者 (養護者) への取り組み (自由記述)

A包括	B包括	C包括	D包括	E包括	F包括	G包括	H包括
介護者の交流事業に本当に来てほしい人は来てくれないので、チラシを民児協に配布し、介護支援をしていることを伝えている	行政と連携を取りながら事業所とも連絡を取りあって、状況確認をきちんとしている	介護負担の軽減方法や親の生活保護の申請など伝えている	介護者の話をきちんと聞いて、虐待になる前に介護疲れをどう取っかてあげるかとか、相談に乗るかという点が虐待の予防の一つだと思う	分離を検討したが、結局離れたという希望が本人・家族ともになく、一緒にいたいというケースでは、見守りを継続した	たくさんの相談場所を作るという意味で、行政と連携して保健師、ワーカー、看護師とも連携をとって定期的に訪問してもらう	片方の話だけではいけないので、ケアマネが本人の様子を見に行き、行政か包括が家族の話聞くという方法をとる	介護の重荷や責任感につぶされてうまくいかない時に虐待に繋がることも多いと思うので、「まずは自分の生活・仕事をしっかりして、それで余裕があれば介護を」というように伝えることが多い
時間をかけて介入していく	介護者の集いで情報提供をしている	虐待者である若年層の就職や就労の支援が自分たちの仕事なのかという疑問が常にある	虐待に限らないが、家族支援としては、介護者の勉強会を開催している		分離は最終手段であり、家族の関係は続くので、役割分担をしっかりとっていくのが大事	グレーより黒に近い方の場合、個別で訪問して話を聞く	介護者の力になりたいということ、メッセージとして伝える
					介護者教室を紹介する		(就労等) 介護者の支援という点で見れば、若い人も支援していくべきなのだが、そこまで手が回らないのが実情である

表6 高齢者虐待対応の困難・課題について（自由記述）

A 包括	<p>* 関係者の認識の差が課題である。他機関の連携になってくるので、一人一人の考え方とかそういうところを共有するような対応でないと思いが、虐待の場合はできないと思うが、そこを通常通りに対応してしまうと、温度差が出てきてしまったりとか、間に合わなくなってしまったりする。</p> <p>* グレーゾーンの捉え方の違いも出てくると思う。</p> <p>* いろいろな家族構成がある中で、ケアマネジャーが早く通報するのはもちろんだが、どのように連携を組むか、早期に連携が組めるようなシステムを伝えていかねばと思う。</p>
B 包括	<p>* 高齢者虐待を柱にして、表立って啓発しよう、理解してもらおうと思ってもやはりなかなか難しい。</p> <p>* 虐待を抱えている、あるいは虐待と思っていないケースをケアマネジャーなどから吸い上げる手段を見つきたい。</p>
C 包括	<p>* 民生委員や地域からの通報の時、見守っていると「大丈夫なのか」と心配される。それがプレッシャーになる時もある。</p> <p>* 手帳は持っていないが、明らかに何かしら精神的な問題を抱えていると思う人たちへの対応がむずかしい。</p> <p>* 孫世代までかわってくると、学校との関係も生じ、高齢者（担当）からのアプローチは難しい。</p> <p>* 本当は、高齢者と息子に別の担当者がついて、それぞれの思いを聞くのが一番理想的だと思うが、それができない状況がある。</p>
D 包括	<p>*（分離は）措置枠や虐待枠で、少し長い期間利用できる施設を確保してほしい。</p> <p>* 周知している事業所であれば様子が分かるが、それ以外の事業所のケアマネに対しては、対応が難しい。困ったときには地域包括支援センターに相談するようにと伝える努力が必要である。</p>
E 包括	<p>* 虐待を疑いながら介護サービスを入れたら、「みんながやるから本人ができなくなったんだ」といわれたケースでは、家族はおそらく良かれと思ってしていたことなので、どうすれば家族や本人の思いに寄り添っていけるのか考えた。</p> <p>* 専門家からみれば完全に虐待であっても、そうかと思いつつ困難ケースでとどまっている場合があるかもしれない。</p> <p>* 一人暮らしでキーパーソンがいないケース対応が課題である。</p> <p>* 成年後見制度がらみの相談が増える中で、制度自体がとても難しく複雑なので、理解してもらうための説明が難しい。</p>
F 包括	<p>* 虐待には過去があつたので、過去の何かうまくいかなかったことがあるとそれがずっと続いていると感じた。</p> <p>* 個別相談を受けている私達としては、相談援助技術を勉強していけば、何かが少しでも変わるのか、変わっていけるのかと思う。</p>
G 包括	<p>* 虐待を早く解決したいと思っているが、対応がうまく進まない時のもどかしさに耐えられないケアマネへの対応が難しい。</p> <p>* 暴力的・威圧的家族を訪問するのに、一度気合を入れないと精神的に辛い。</p> <p>* 一つ一つのケースを終わった後に振り返りたいが、現場で仕事をしながら検証するのが難しい。</p> <p>* 事例のデータベース化をどこかでしてほしい。</p> <p>* ニートと呼ばれ始めた人が50歳代になり親が80歳代になっているが、親が動けなくなった時息子がどうなるか不安である。</p>
H 包括	<p>* 経済的虐待が増えていると感じるが、私達は高齢者の支援はできるが、若い世代の無職の人たちの支援に限界を感じる。</p> <p>* 虐待の状態になるには長い歴史があるので、家族全体の支援は不可欠だと思う。でも、実際は暗中模索で切り札もなく、個性があるので難しい。</p> <p>* グレーゾーンをずっと支えていて、虐待の判断をすべき時期がわからなくなることがある。</p>

や、悩みや今までの苦労話等を傾聴することなどにより、虐待者でもある介護者を支援していた。

また、精神疾患がある虐待者（介護者）へのかかわりの難しさや、無職の40～50歳代や孫の虐待者への就労支援が地域包括支援センターの業務の範疇かどうかという疑問が、事例を使って語られた。

虐待されている高齢者を支援するためには、家族が抱えている問題の解決が不可欠になってきていることがわかった。

(7) 高齢者虐待対応の困難・課題について（表6）

「高齢者虐待対応の困難・課題について」の項目では、地域包括支援センターではなく個人が抱える様々な困難や、個人が考える課題を把握することができた。まとめると以下ようになる。

①専門職としての課題

- ・高齢者虐待やグレーゾーンに関する他職種間の認識の相違の解消方法
- ・見守りを継続しながら、虐待判断の時期を見極めるタイミング

②システム、ハード面の課題

- ・ケアマネジャーと早期連携が組めるシステムの構築
- ・一時的に分離する時の長期間利用できる施設の確保
- ・事例のデータベース化

③地域住民に対する課題

- ・「虐待」を前面に出しての啓発活動の実施方法
- ・通報者に見守りを理解してもらう方法

④対応が難しい虐待者等への課題

- ・精神疾患を持つ被虐待者および虐待者（介護者）への対応方法
- ・暴力的・威圧的家族への対応方法
- ・50歳代の無職の息子の就職支援
- ・高齢者ではない家族を含めて全体を支えること
- ・一人暮らしでキーパーソンがいないセルフネグレクトの対応方法

3. 考察

本調査において、一行政区ではあるが複数の委託型地域包括支援センターにおける高齢者虐待対応の現状と課題について、フォーカスグループインタビューによって明らかにした。インタビュー結果から、地域包括支援センターの高齢者虐待対応の認識の相違が生まれる要因や解決策を考察する。

8か所の地域包括支援センターであるが、それぞれに地理的特徴、住民の特徴、住宅形態（一軒家、マンション、公団等）、農地の有無など異なっていた。同様に地域包括支援センターエリア内でも、それぞれの地域に特徴があった。また、地域ごとに歴史があり、民生委員や自治会活動内容等、コミュニティーの成熟度にも違いがあった。地域包括支援センター自体も設置年、担当地域の人口や広さにも違いがあり、職員の勤務年数も異なっていた。筆者が8か所の地域包括支援センターにおい

てフォーカスグループインタビューを実施したことは、地域包括支援センター所在地の地形や住宅形態などを把握することができて、インタビュー内容を理解するのに有益であった。

フォーカスグループインタビューから共通する課題や困難と、その地域包括支援センター固有の課題や困難があることが明らかになった。地域包括支援センター固有の課題や困難のなかで、地形や地域包括支援センターの設置場所等に関しては解決策を提案することは難しい。しかし、例えば坂道が多い地域や階段が多い地域は全国には多数あるので、各地での実践例を収集すれば利用できる情報が得られるのではないかと考える。同じような課題を抱えている市町村で対応について情報交換をすることは、ネット上でも可能である。地域包括支援センターが不便な場所にある場合は、コミュニティーバスの運行など市町村で検討することが必要ではないかと考える。予算的に難しい場合は、電話やFAX、メールなどによる相談方法を考える必要がある。

共通の課題・困難は、今回調査した地域のみならず、他の市町村でも共通のことがあると思われる。集合住宅に関する課題・困難では、マンションのオートロックによる閉鎖性の問題、老朽化した公団住宅や同時期に売り出した一戸建て住民の高齢化、夫婦世帯や単身世帯の問題、相続で農地が分割された後の建売住宅やマンションの新規住人と従来の住人との交流について等が把握された。また、家族支援に関することでは、精神疾患を持つ介護者・虐待者への対応、50歳代前後の無職の子どもへの支援、基本的に高齢者対象である地域包括支援センターの家族支援の限界と職員のジレンマなどがあがった。これらを全国的な共通課題として討議できる場の必要性を感じた。

高齢者虐待対応は、地域包括支援センターのみではなく、行政、他機関、他施設、ケアマネジャー、民生委員などとの連携が必要になってくる。課題としてあがった連携における関係者の高齢者虐待の認識やグレイゾーンの捉え方の違いは、高齢者虐待対応に大きく影響する。この認識の相違を是正するには、高齢者虐待研修の実施は勿論重要であるが、日ごろからの情報の共有や連携など、顔が見えるより密な信頼関係の構築が必要と考える。

高齢者虐待の防止に最も重要な啓発活動が課題としてあがっていたが、前述の平成24年度の厚労省報告書によると「高齢者虐待の対応窓口となる部局の住民への周知」は80.8%、「高齢者虐待について、講習会や市町村広報誌等による、住民への啓発活動」は64.2%の市町村が実施していると回答している。しかし、この達成率の数値からは読み取れないそれぞれの地域における地域包括支援センター自体の周知の必要性や、講習会等のタイトルに「虐待」の文言を入れると参加者が減などの啓発活動にも課題があることがわかった。今回の調査でも、各地域包括支援センターの様々な啓発活動の工夫が語られたが、これは高齢者虐待防止対策の根本的な課題であり、他の市町村で成功している「高齢者虐待」の啓発活動などを共有することが必要であると感じた。

今回の調査を終えて、各地域包括支援センターの課題や困難、職員の不安や悩み、各地域包括支援センターで積み上げてきた高齢者虐待の対応や住民への啓発のノウハウなど、全国規模の情報の共有化が地域包括支援センターの格差是正の一端を担うのではないかと考えた。現代は実際に集まらなくても会議ができる方法があり、インターネットを使用すれば24時間いつでも情報の共有ができる。全

国の地域包括支援センターからいつでも発信が可能で様々な情報を共有できるシステムがあれば、直営と委託の運営形態の相違やセンター数に関係なく、様々な高齢者虐待対応の課題解決の促進に貢献できると考えるに至った。

4. 今後の課題

今回の報告は、一行政区の8か所の地域包括支援センターの職員（社会福祉士、保健師・看護師、主任介護支援専門員）へのグループインタビューを実施したに過ぎない。しかし、同じ行政区内であっても各地域の地理的特徴、住民の特徴、人口、高齢化率、地域の力、開設年度、職員の異動の有無など各地域包括支援センターで異なることが分かった。

フォーカスグループインタビューからその地域包括支援センター固有の課題と、どの地域包括支援センターも抱えている共通の課題があることが示唆された。

今後の課題として、より多くの市町村において全地域包括支援センター対象のフォーカスグループインタビューを実施して固有の課題と共通課題を把握し、検討を加えて高齢者虐待対応の全国的な共通課題の把握と解決策の提案を検討したいと考えている。また、全国の地域包括支援センターの高齢者虐待対応に関する様々な情報を交換できるインターネットを利用したシステム構築の可能性を検討していきたいと思う。

【付記】本研究は、JSPS 科学研究費23530762の助成を受けたものである。

〈参考文献〉

- 1) 高山忠雄・安梅勅江：グループインタビュー法の理論と実際～質的研究による情報把握の方法～：川島書店，1998.
- 2) 安梅勅江：ヒューマン・サービスにおけるグループインタビュー法～科学的根拠に基づく質的研究法の展開：医歯薬出版株式会社，2001.
- 3) 安梅勅江編著：ヒューマン・サービスにおけるグループインタビュー法Ⅱ／活用事例編～科学的根拠に基づく質的研究法の展開：医歯薬出版株式会社，2003.
- 4) 財団法人医療経済研究・社会保険福祉協会 医療経済研究機構：市区町村における高齢者虐待防止のための体制整備の取り組みに関する調査報告書，2008.
- 5) 財団法人医療経済研究・社会保険福祉協会 医療経済研究機構：高齢者虐待防止法施行後の高齢者虐待事例への対応状況に関する調査報告書，2009.
- 6) 財団法人医療経済研究・社会保険福祉協会 医療経済研究機構：市区町村における高齢者虐待防止の標準化のための体制整備状況の関連要因および支援のあり方の検討報告書，2011.
- 7) 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，2011.
- 8) 厚生労働省：平成23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，2012.

【Abstract】

Perception Gap about Elder Abuse among Community General Support Centers ～ From Findings of Focus Group Interviews ～

Nobuko SAKATA

This research covers the staffs of eight community general support centers in an administrative district. The focus group interviews show the present situations, problems and solutions. According to the survey, there are differences among eight community general support centers, for example, the area of responsibility, the rate of aging, the geographical features, characteristics of the inhabitants, history of the area and so on. Each center has a common issue like careful handling the word “abuse” in awareness-raising activities as well as a typical issue like inaccessible location. Such a typical issue as a geographical feature including lots of stairs and slopes would be a nationwide common issue. All centers have to share ideas and ways to solve both kinds of issues. As a result, we have to develop a simply utilized system which shares necessary information at the community general support centers in any area of Japan.