

論文

高齢者虐待対応におけるケアマネジャーへの 後方支援のあり方に関する研究

——地域包括支援センターの社会福祉士の気づきに焦点を当てて——

塩田祥子¹⁾・谷口雄哉²⁾

要約：高齢者虐待の被養護者の大半が、要介護認定を受けているにもかかわらず、ケアマネジャーから、地域包括支援センター（以下、包括）へ相談、連絡に至る件数は十分ではない。その理由を追及し、今後の高齢者虐待対応に活かしていく必要がある。そのため、実際、高齢者虐待対応にあたっている社会福祉士と、包括の外部スーパーバイザーが、ケアマネジャーから、これまで相談、連絡があった高齢者虐待事例を振り返る作業を行った。その結果、養護者、被養護者の特性、また、置かれている状況に応じて、ケアマネジャーの高齢者虐待の捉え方に差異があった。さらに、ケアマネジャーへのインタビューからは、地域包括支援センターの虐待対応等の動きが、「見えにくい」という指摘があった。

以上のことを踏まえて、日頃のケアマネジャーからの包括への信頼が、高齢者虐待対応にリンクしていることがわかった。それゆえに、包括の役割である「権利擁護の実践」と「ケアマネジャーへの後方支援」の円滑な連動が求められることを再認識した。さらに、社会福祉士自身が、ケアマネジャーを「同じ相談援助の専門職」として捉えきれているのかといった、「ケアマネジャーへの視点」を確認していく必要性を感じ、そのことが日頃の「ケアマネジャーへの後方支援」の振り返りになると同時に、「権利擁護の実践」につながるということがわかった。

キーワード：高齢者虐待、ケアマネジャーへの後方支援、社会福祉士の気づき

目次

はじめに

1. 研究方法と倫理的配慮
 - 1-1. 研究に至る経緯
 - 1-2. 研究方法
 - 1-3. 倫理的配慮
2. ケアマネから包括へ虐待相談、連絡に至る経緯とその際の思考
 - 2-1. 相談、連絡に至る経緯
 - 2-2. 「ケアマネの思考の傾向」の推察
3. ケアマネからの聞き取り
 - 3-1. 事例選択と概要
 - 3-2. ケアマネからの聞き取りと気づき

1) 同志社大学社会学部嘱託講師

2) 西淀川区南西部地域包括支援センター社会福祉士（2019年3月現在）

*2019年3月1日受付、2019年3月2日掲載決定

4. 虐待対応における後方支援のあり方
 - 4-1. ケアマネが包括に相談、連絡に至る背景
 - 4-2. ケアマネから相談、連絡を受けた後の包括の動き
 - 4-3. 今後の後方支援のあり方についての考察
- おわりに

はじめに

地域包括支援センター（以下、包括）には「包括的・継続的ケアマネジメント機能」として、地域で活躍するケアマネジャー（以下、ケアマネ）を後方支援する役割がある。そして、3職種がチームで働く包括では主任ケアマネのみならず、社会福祉士もケアマネからの相談に応じ、指導、助言を行っている。

さらに、包括の社会福祉士には、「権利擁護機能」の実践として虐待等の権利侵害に関する事例を早期発見し、対応していく主要な役割がある。特に、虐待における被養護者の半数以上が要介護認定を受けているという報告もあり（田中結香 2012:3頁）、その対応にあたっては、ケアマネの収集した情報に頼るところが大きい。そのため、虐待対応に特化したネットワークを築いていくというよりは、日頃の後方支援の積み重ねが、いざという時の対応に影響してくる。そして、そのことは、「包括的・継続的マネジメント機能」「権利擁護機能」の連動の必要性を示しており、社会福祉士がケアマネの後方支援を行う意義は大きいといえる。

そこで本研究は、虐待対応における包括、そこで実際に働く社会福祉士による後方支援の現状、課題を整理していく。その上で、後方支援を「『権利擁護機能』の一環」として捉え、そのために求められるケアマネへの視点、関わりにおける留意点等を確認し、今後の後方支援のあり方を模索していく。

1. 研究方法と倫理的配慮

1-1. 研究に至る経緯

筆者は、A市B包括が開設（2011年）してから、外部スーパーバイザー（以下、その実践をSVとする）として関わってきた。そして、C社会福祉士がセンターのメンバーに加わって（2013年）からは、C社会福祉士とともに虐待事例の傾向、分析に力を注いできた。その中で、多岐に渡る虐待発生要因を紐解く作業を行い、虐待事例における家族アセスメントの重要性を確認してきた⁽¹⁾。しかし、作業を進める中でC社会福祉士の葛藤が募っていくのがわかった。具体的には、包括として早期発見、早期対応を声高に掲げてきたにもかかわらず、ケアマネから包括への相談、連絡件数が伸び悩ん

でいること⁽²⁾、さらに「もっと早くに」包括に相談、連絡に至れば事例の重篤化は防げたのではないかという苛立ちであった。そして同時に、「たとえ、虐待の疑いを抱いたとしても、サービス導入が円滑に進めば包括へ相談に至らず、サービスがうまく使えない（導入できない）と困難を感じ、包括に相談に至るのではないか」というケアマネへの「サービス偏重」の危惧も見え隠れし、ケアマネに対して「虐待を疑う『弱さ』」を感じるようになっていた。

C 社会福祉士の葛藤を発端に、筆者と C 社会福祉士は、事例の分析から、事例を支援する専門職を見つめることに矛先を変え、なかでも、ケアマネが「なぜ早くに、包括に相談、連絡に至らないのか」という事由を検討することとした。そのため、これまでの虐待対応事例から可能な限り客観的、俯瞰的にケアマネの実践を捉え直す作業を行っていくこととした。

そして、その作業を進める一方で、ケアマネの後方支援をする支援者、ここでは C 社会福祉士の感情をも研究の対象とした。それが、今後の双方向の関係づくりに有効であると捉えたからである。そこで、事例を振り返りながらも、その都度の C 社会福祉士の気づきを言語化、記録する作業を加えた。それは、C 社会福祉士が自らの主観を辿り、かつ併行して、後方支援の対象であるケアマネの置かれている状況、その視点に近づいていく作業でもあった。当然、その作業には一定の「しんどい」感情が付きまとう。そのことも含めて、C 社会福祉士の下承を得て研究を進めていくこととなった。

1-2. 研究方法

1-2 (a) 「経過記録（実践記録）」の確認作業

本研究は、筆者と C 社会福祉士が、これまでの虐待事例を振り返る過程を軸に据えている。その上で、「経過記録の確認」「ケアマネからの聞き取り」「C 社会福祉士の気づきの言語化」を行っていく。具体的な流れは、以下の通りである。

- ①ケアマネから包括へ虐待の相談、連絡に至った事例の中でも、C 社会福祉士が直接対応した事例 13 件にしぼり、包括に保管されている「経過記録」を用いて確認作業を行う。
- ②特に、包括へ相談、連絡に至った経緯に着目し、事例ごとに「相談内容、相談、連絡に至るまでの状況」について確認していく。
- ③その際、C 社会福祉士は、筆者からの SV を受け自らの主観を確認、「ケアマネの虐待事例に対する『思考の傾向』」を推察、言語化していく。
- ④それらを筆者が記録していく。

1-2 (b) 「ケアマネへの聞きとり」と「社会福祉士の思い」の確認作業

13 件の中から 1 件を選択し、実際、筆者がケアマネに聞き取りを行う。その中で、

虐待事象に出会った時、そして、包括へ相談、連絡した際の状況や思いについて確認する。なお、聞き取りには C 社会福祉士も同席し、ケアマネと自らの認識との相違を確認、その際に生じる思いを意識していく。

1-2 (c) 作業過程を踏まえての整理、考察

1-2 (a) (b) の作業を踏まえて、C 社会福祉士の疑問、葛藤、気づきを整理したうえで、再度、筆者と C 社会福祉士が、虐待事例におけるケアマネの後方支援のあり方を整理、課題を確認、あり方について考察を行う。

1-3. 倫理的配慮

過去の事例分析における取り扱いには、個人情報観点から十分留意する。また、ケアマネへの聞き取りにおいては、ケアマネ本人に本研究目的以外で結果を活用しない旨、口頭と文書で確認を得た。さらに、聞き取り内容においては、利用者等を特定する文言は使用しない旨、留意していく。以上の内容を包括管理者に確認を得た。

2. ケアマネから包括へ虐待相談、連絡に至る経緯とその際の思考

2-1. 相談、連絡に至る経緯

ケアマネが包括へ相談、連絡に至った経緯を整理すると、ケアマネは事例対応の中で被養護者の状態を把握しつつも、それ以上に養護者に対して「心配」「危惧」を抱いていた。

2-1 (a) 「介護負担」による養護者の心配

13 事例中 6 事例が、包括に連絡する以前から何らかの心配事由を把握していた。それは、介護状況（老老介護、介護の長期化、養護者の疲れ等）が目立った。そして、デイサービスの回数の増加や、ショートステイの利用といったサービス提供によって、養護者と被養護者が一緒にいる時間を減らすように工夫していた。しかし、サービス増加等では対応しきれなくなった状態になった時、包括へ相談、連絡に至っていた。

2-1 (b) 養護者の「個人特性」による危惧

13 事例中 7 事例は、養護者の問題行動（アルコール依存による行動、精神障害による不安定さ等）の対応に苦慮していた。そのため、包括へ虐待相談として連絡がある以前に、「養護者の問題行動」に関する相談があった。この場合、ケアマネが抱く養護者の心象は「こわい」「無愛想」といった否定的なものが多かった。

2-2. 「ケアマネの思考の傾向」の推察

包括へ相談、連絡に至る以前に、介護サービスの導入が円滑に行われているかといっ

た「サービス導入前提の思考」があり、それに加え「養護者の心象の善し悪し」がケアマネの思いに大きく影響していた。

2-2 (a) 養護者の心象が善い場合

ケアマネは養護者に対して、「介護負担」における心配や危惧を募らせていた。しかし、それだけでは包括へ相談、連絡には至っていない。そうした心配材料を踏まえながら、恚や暴言を聞くといった、いわば「『虐待』と判断できる『決め手』」が相談、連絡の後押しになっていると捉えられた。そして、その際、包括に虐待対応を求めるというよりは、サービス導入、増加をすることで養護者の介護負担を減らし、そのことを通して虐待行為を軽減するという支援の傾向が確認できた。

この場合、包括への相談、連絡は、ケアマネによりサービス調整を試行錯誤した後であり、その分、C 社会福祉士が思うところの「早期」相談、連絡のタイミングとラグがあるように感じた。

2-2 (b) 養護者の心象が悪い場合

一方、もともとの関わりの中で「こわい」「無愛想」といった「養護者への心象」に否定的な思いがあれば、包括への相談、連絡は早くなる。その際、「養護者が被養護者に危害を加える可能性」を危惧していた。そして、「養護者への心象の悪さ」の報告とともに虐待と明確に言語化されていた。さらに、養護者と暮らす「被養護者」を過剰に心配すると同時に、ケアマネ自らが今後の関わりに不安を感じていた。

この場合、まず包括へ「養護者の特性に関する相談」があり、その後、日数がそれほど経っていない段階で「虐待の連絡」に至っている。そのため、C 社会福祉士が思うところの「早期」相談、連絡のタイミングはほぼ同じであった。

2-2 (c) まとめ

他にも虐待を疑う要因は事例ごとに様々あるが、いずれの事例においても(1)(2)の要因が大なり小なり関連しており、ケアマネの「思考の傾向」を確認することができた。

3. ケアマネからの聞き取り

経過記録は、あくまでも包括側の記載、保管であり、ケアマネ事業所に保管されている記録は把握できない。そのため実際に13事例の中で1事例を選択し、直接ケアマネに当時の状況、思いを聞き取っていくこととした。

3-1. 事例選択と概要

3-1 (a) 事例の選択

D氏事例を選択する。その理由は、①C社会福祉士が一番長く関わり、養護者に対して主観的な思いが強い、②C社会福祉士とEケアマネ双方が「虐待の疑い」を感じていたが、養護者に対して心象が善く「虐待」と確信する根拠を見いだせなかった、③C社会福祉士とEケアマネとの関係性が良好であり、聞き取りに対して快諾を得たことが挙げられる。

ただ、研究を進めるにあたり、1事例のみの選択に客観性の限界は否めない。多くのケアマネから直接意見を聞きたい一方で、個人情報に関連や諸々の事情が絡みその実現には至らなかった。ただ、例え1事例であったとしても、ケアマネの「生の声」を反映させることに固執し、聞き取りを行った³⁾。

3-1 (b) 事例の概要

同居の息子による母親（介護度2）への単身介護。週2日デイサービス（以下、デイ）を利用している。母親のADLはほぼ自立しているが、認知症による物忘れが進んでいる。息子は、感情的になることもあるが、明るく、気さくな性格である。デイ入浴時に母親の体に痣を発見、ケアマネに連絡が入る。その後、ケアマネが直接息子とやり取りし、包括に虐待の疑いの連絡を入れる。

3-2. ケアマネからの聞き取りと気づき

3-2 (a) ケアマネからの聞き取りの要約

①虐待の疑い

ケアマネがデイより報告を受けた後、養護者に確認しに行く。その際、養護者より虐待を認めるような発言を聞く。

「デイから連絡が入って、息子さんの方に何がった…（そうしたら）言うことかへんから抑えたっていうふうな話をされて、で、そのあと…（中略）…息子さんに聞き取って、まあ（息子さん自身が）『虐待…なのはわかってる』っていう話もされて…」

②養護者の熱心な介護に関心

長く一人で介護をしてこられた養護者への思い、その人間性について語る。

「…やっぱり（母親の）体調管理というのを、すごく思っておられた…自分のことのように…熱心に、…（中略）…もう仕方なしにやったんやろうな…っていう…やっぱり介護って、特に息子さんとかやから…すごいしんどい思いしてるやろうなあ……」

③虐待の確信と包括への連絡

ケアマネ自身、養護者の人間性に惹かれており、虐待と思い込むには躊躇いがあった。しかし、虐待事象を発見した後の通報義務に基づき、包括へ連絡に至っている。

「デイからの通報時では虐待と思わない、というか、かもしれない、事故かもしれない、…色々な可能性がバーッと出てくると思うんですね…（中略）…（包括に連絡する時の気持ちは）義務感ですね。…（中略）…（息子さんは）ほんとに気さくに喋ってくれる方なので、…頭の中ではね、虐待じたいがその…わかってるんですけど、……なんとなく（息子さんに）悪い…悪い…。気持ちとしてね、ストップさせる何かがあったと思います。…自分の中で確信できないっていうのが大きいです。」

④通報するということ

包括への「相談、連絡」イコール「行政への通報」、さらに「通報」イコール「虐待を認めること」であり、「自分（ケアマネ）の責任」と捉えていた。

「（養護者の叩く等の行為は）サービス（調整）の失敗ちゃうかな、と思ったりするんですね。で、その責任ってなったら、まあ、やっぱり自分に、あの、ケアマネになってくるんで、そこところね、自分の中で失敗……したくない…というか認めたくない……」

⑤通報後の包括の対応

本事例に限らず、包括や行政担当者が通報後、どのような虐待対応をしているのか「わからない」と語る。

「（通報後の包括、行政の動きは）ほんまにわからない、わからないっていうのは、見えない…、…（中略）……こっち（ケアマネ）の方に虐待と認定されました（虐待認定報告）とか、そんなんの返しはないので、……」

3-2 (b) 聞き取り後の C 社会福祉士の気づき

後日、聞き取りの振り返り作業を行い、その中で得られた C 社会福祉士の気づきを整理する。

①「義務感」への戸惑い

C 社会福祉士は、日頃から E ケアマネとの関係構築に力を注いでいた。その分、包括への連絡が「義務感」と表現され戸惑っていた。そして例え、自らがケアマネと関係を築けていたとしても、それが包括自体への信用につながっていないことに気づいた。そのため、「一個人」の取り組みに留まらず、「包括」が担う後方支援のあり方を考え直す機会となった。

② 「躊躇い」 への同調

「養護者への心象」がケアマネの見立てに大きく影響すること、「サービスを増やす」ことで養護者を支えようとする事、そのような実際を、ケアマネから直接聞くことで現実味を帯びていた。さらに、D氏親子にはC社会福祉士も関わりがあり「養護者の頑張り、疲れていく過程」を見ている。その分、養護者の人柄も含めて肯定的な思いがあり、ケアマネが養護者に対して、包括への連絡に躊躇いが生じたことに同調していた。

③ 通報後の対応における気づき

ケアマネにとって「包括へ連絡」するのも、「行政に通報」するのも、同じ「通報」であり、その後、どのような対応をしているのかわからなければ、通報そのものがマニュアルに基づいた作業（＝「義務感」による連絡）になるのは当然と解釈できた。

そして、C社会福祉士は、これまで虐待の有無を判断する「コアメンバー会議⁽⁴⁾」（以下、「会議」）において、行政と対応方針を考え役割分担をしてきたが、その際、包括側は「養護者への相談援助」を担い、ケアマネは「被養護者へのサービス調整」を担う役割として当てはめてきた。そして、虐待対応を進める中で、ケアマネを自分と同じ相談援助の専門職として捉えきれていなかったことに気づいた。さらに、その役割分担が、ケアマネにとって見えない「会議」の中で決められたならば、自らの十分な説明をもってケアマネに提示すべきであったが、それがどこまでできていたかは疑問が残るようであった。

3-2 (c) 筆者の気づき

実際、作業開始当初からC社会福祉士は、ケアマネをサービス調整の主たる専門職として捉えていた。一方で、同じ「相談援助専門職」としての認識は薄かったように思った。そのような日頃の認識が、ケアマネの「虐待を疑う『弱さ』」を感じる根拠になったのかもしれない。そして、その思いは、対応に緊急性を強いられた時、より顕著に出てくるように感じた。

4. 虐待対応における後方支援のあり方

本章は、これまでの作業過程の中で得た気づきをもとに、虐待対応における後方支援の課題を整理するとともに、今後のあり方について考察する。

4-1. ケアマネが包括に相談、連絡に至る背景

なぜケアマネは、介護者の疲れを感じ取っていたにもかかわらず、包括へすぐに相談、連絡に至らないのか。その答えに近づくために、ケアマネが虐待事象に出会った状況、その後の対応を整理する。

4-1 (a) 虐待判断の曖昧さ

それが家庭内で起こった虐待ならば、例え被養護者の体に痣等があったとしても、確たる証拠がなければ、養護者からの暴力によるものなのか、どこかにぶつけた結果によるものなのかは判断しづらい。さらに、被養護者が認知症等を患っている場合、言語でのSOSは難しく、判断のしづらさは増す。そのような虐待判断のわかりにくさは、多くの文献でも指摘されている⁽⁵⁾。

そして、そうした判断しづらい状況を鑑み、行政、包括は、虐待の「疑い」段階での早期相談、連絡を求めている。しかし、そもそも「疑い」も抱かなければ表面化すら難しい。また、支援者や、養護者－被養護者の置かれている様々な状況を鑑みると、虐待事象に気づき、疑いを持つタイミング、その後、包括へ相談、連絡するタイミングにバラつきが生じるのは想像に容易い。結局、「疑い」も含めて「わかりにくい」状況は変わらない⁽⁶⁾ため、それぞれのタイミングはやはり発見した人任せとなる。そしてそれは、個人のその場の判断に委ねられることが大きく、責任や負担が増すことにつながる。

4-1 (b) 相談、連絡への躊躇い

ケアマネとして疑いが生じれば、「何とかしたい」と思う結果、サービス導入（増加）等の対応をする。もちろん、疑いの中で、包括への相談、連絡、行政への通報の選択肢がある。しかし、日頃から養護者に対して「頑張っている」という労いが強ければ、虐待の「加害者」として他機関に連絡することには躊躇いが増す⁽⁷⁾。さらに通報後、養護者、被養護者に対して行政、包括職員による何らかの介入が行われるのであれば、養護者とのその後の関係性に影響を及ぼしかねないと危惧する。また、その介入方法が明確に示されていない不自信は強まる。そういったことが積み重なり、包括への相談、連絡の敷居が高くなっていくように感じる。

4-2. ケアマネから相談、連絡を受けた後の包括の動き

4-2 (a) 相談、連絡時の対応

ケアマネは日々の関わり中で、異変（虐待の兆候）に気づいていく。そして、「虐待かもしれない」と確証を得られない状態が続く。一方、包括は虐待事例として相談、連絡を受け、虐待を疑い確認するところから関わり始めることが多い。さらに、介入した時点で事例が重篤化している場合は、その事象（痣等）の衝撃が大きく、早くに介入したかったという思いを募らせる。その結果、ケアマネに対して「より早く」に連絡することを強いるようになっていく。

4-2 (b) 相談、連絡後の対応

今回の聞き取りから、包括への「虐待相談、連絡」は、行政への「通報」とイコール

に捉えられており、さらに通報後の動きはケアマネ側からは「見えづらい」ものであり、通報への躊躇いを増長させる要因につながっていた。

そして、A市の責任のもと執り行われる「会議」は、虐待の有無が判定され、その後の対応方針を確認する場である。そこには、行政と包括職員の出席を前提としており、ケアマネの出席は義務付けられていない。実際A市では、これまでにケアマネに「会議」の参加を求めた事例はない。それは、個人情報取り扱いの配慮のみならず、ケアマネが日々の関わりの中で、養護者に対して過剰な先入観を抱かないようにするための対策でもある⁽⁸⁾。藤江慎二は、「援助者として、個人としても暴力・搾取・放任といった問題は非日常的であり、個人としての感情・認識を生起しやすく、また、そのことが援助者としての客観性を揺るがしていく」と指摘している（藤江2010:103-104）。それほど、虐待は非日常的かつ異常な行動と捉えられ、恐怖心すら煽る。仮にケアマネが通報者であったとしても、「虐待判定」の結果の有無、対応のあり方等を告げられない場合もある。

さらに行政、包括の介入後、被養護者の安全が確保されれば、再度、「会議」によって「終結」が確認され、行政や包括による「虐待対応」としての関わりは終わる。そのため、ケアマネが知らない間に包括や行政が介入し、知らない間に対応が終わる、ということもある。それは、ケアマネにとって通報しがいがない状況といえる。

上記のことを気づかず、包括から早期相談、連絡を煽られるという状況が続いていたならば、ケアマネは、「包括＝相談できる存在」として捉えなくなっていくように思える。

4.3. 今後の後方支援のあり方についての考察

4.3 (a) 介護保険法の下での相談援助実践

ケアマネは長く事例に関わっている。それは「被養護者」ではなく「利用者」への関わりである。そして、多くの利用者が認知症を患い、明確な意思判断ができなくなる過程、その家族等の疲れが顕著になっていく過程を見ている。それは、ケアマネの心情が揺さぶられる過程でもある。そのことを副田あけみは、様々な調査研究から「やむなく介護している家族、ぎりぎりの介護力で頑張っている家族を虐待者呼ばわりしたくないといった心情」（副田2008:5頁）と記している。そして、やがて包括への相談、連絡、行政への通報に躊躇いが生じ、結果、通報が遅れ、包括から指摘を受けることになる。

さらに、追い打ちをかけるように、包括側からアセスメント力を問われる。実際、虐待対応はサービス導入、増加だけで何とかできるものではなく、また、サービス調整の工夫だけで補おうとすることは、多様な虐待関連要因を見逃し、結果、「適切な支援プランをたてることができず、不適切な介入支援を行ってしまう」（副田2008:6頁）危

険性がある。このように、ケアマネが護るべき介護者を、ケアマネがたてたプランによってかえって追い詰める結果は、耐えがたいことと推察できる。

ここで、改めてケアマネの置かれている状況、役割を確認する。ケアマネは相談援助の専門職である。利用者本位のプラン作成、それに基づくサービス提供に向けて、利用者やその家族に聞き取りを行う。しかし、介護報酬等の制約の中で、ケアプランの作成が業務の中心に据えられており、「聴く」実践に十分な時間を費やせないという課題は常にあがっている。また、自ずと、その対象は要介護認定を受けた高齢者、その関係者にしぼられてくる。

一方、包括の社会福祉士は、総合相談、権利擁護機能等の役割の中で相談援助を実践している。そのため、要介護認定の有無に関係なく地域で暮らす高齢者やその関係者等を対象とし、多方面に関わりをもつ機会がある。そして、介護におけるプランを包括的、総合的に確認することはあっても作成する義務はない。その分、相談援助の自由度は高いといえる。

このように、ケアマネと包括の社会福祉士は同じ介護保険法の中で、同じ相談援助の専門職として実践しているが、その置かれている状況、実践の対象は異なりをみせる。何よりも、ケアマネにとっての介護報酬の制約は相談援助実践の自由度に縛りをかけている。仮に、十分に時間をかけて聴き取りを行い、サービスを使わない、インフォーマル資源のみのプランを作成したとて、結果、報酬は伴わず、ケアマネやその事業所の負担となる。にもかかわらず、包括の社会福祉士が、その負担や制約の中での動きを軽視して、多面的なアセスメントを求め、指導、助言を続けたとしても、それは、マニュアルに基づく後方支援に留まり、一方的な「指示、強制」となりかねない。そうした日頃の後方支援の積み重ねが、虐待等の緊急時の相談、連絡、対応に影響しかねないか危惧する。

4-3 (b) 社会福祉士が後方支援をする意義

包括の3職種の中で社会福祉士が後方支援をする強みは、ケアマネと同じ相談援助専門職であること、ケアプラン作成方法に特化した指導ではなく、権利擁護実践の中で相談援助の指導、助言ができること、さらには、「つながり」の専門職として「権利擁護機能」「包括的・継続的マネジメント機能」の連動を意識できることにある。そうした機能が円滑に連動されれば、次なる虐待を防ぎうる可能性は高い。となると、機能の連動そのものが権利擁護実践と捉えられ、その実践の一環として、社会福祉士がケアマネの後方支援をする意義は大きい。そのため、社会福祉士には、継続して、そのあり方を模索する責務があることを忘れてはならない。

さらに、仮に「会議」の結果を伝えられないにしろ、相談を投げかけてくれたケアマネに対してどのように返していくか、その対応のあり方は考えていかなければならな

い。そのような「相談してくれた人」にどのように対応するかという問いかけは、相談援助において至極基本的なことである。それだけ基本を見失うほどに、虐待事象は非日常的な出来事なのかもしれない。そして、その非日常を目にし、向き合ったことで、ケアマネのみならず包括、その社会福祉士すらも目の前の対応のみに追われ過ぎていているのかもしれない。実のところ長く事例に対応しているケアマネよりも、虐待事象に急に出会う包括の社会福祉士の方が、意識して虐待事例として対応している分、非日常の感覚は強いようにも思う。

援助の専門職が目の前の事象に左右され、感情が揺さぶられることは稀ではない。にもかかわらず、命をも奪いかねない虐待という非日常的な事象が社会福祉士の気持ちをさらに揺さぶり、冷静にケアマネを捉えられなくなっているようにすら思う。そのため、社会福祉士自らの揺れに冷静に向き合うとともに、長く関わってきたからこそ生じる「躊躇い」には十分寄り添っていききたい。その上で、ケアマネが対象者をどのように捉えているのか、事例ごとにケアマネの「思考の傾向」を確認していく。そして、その確認の過程もまた後方支援の一環と捉えていききたい。

今後、後方支援を進めていく中で、ケアマネとの関係づくりに重きを置き、ケアマネの置かれている状況やその心情を踏まえた助言、指導を、その時々には試行錯誤しながら実践していく。そうした後方支援ならではの専門技術は一朝一夕では成し得ないが、支援される側に立ち、考える視点は相談援助の基本であり、実践の軸に据えておきたい。

おわりに

聞き取りに際し E ケアマネは、同席する C 社会福祉士への日頃の信用を口にしてくれた。それが C 社会福祉士の同席による気づきか、本音かはわからない。例えそれが、C の信用に基づく結果であったとしても、包括全体の信用につながっていないように思えた。また、C 個人への信用なのか、C 社会福祉士としての信用なのかも曖昧である。いずれにしても、人が人につながることを基盤として、人の権利を護るために組織と組織がどのようにつながっていくかは今後の課題としたい。

最後に、本研究において、筆者が C 社会福祉士と共に行った作業は、「ケアマネが包括をどのように捉えているかを知る過程」となった。そして、利用者の権利を護る実践は、協働すべき専門職の視点を、一旦受け入れるところから始まるように思えた。各専門職が「人の権利を護りたい」と願う。しかし、置かれている状況の違いや時間の経過に伴い、それぞれその思いが先行し協働すべき専門職の視点を受容しきれなくなっていく。それが、現場の「リアル」だと思った。筆者自身、そのリアルを存分に魅せつけて

くれた社会福祉士，ケアマネの実践への敬意を忘れず，今後も，スーパーバイザーとして専門職間の視点のすり合わせ，その際に起こる摩擦，葛藤，感情の揺れに近づいていく責務を感じた。

謝辞：今回，聞き取りに際し，快く引き受けてくださいました E ケアマネジャーに，心よりお礼申し上げます。

注

- (1) 谷口雄哉・宮本明里・塩田祥子（2016）「高齢者虐待の『みえにくさ』をもたらす複層的課題の分析－アセスメントツール作成に向けて－」日本社会福祉士会第 23 回近畿ブロック研究・研修和歌山大会。谷口雄哉・塩田祥子・宮本明里（2016）「地域包括支援センターにおける高齢者虐待事例の傾向分析とその実践課題－虐待の『みえにくさ』に気づくアセスメント実践に向けて－」第 24 回日本社会福祉士会全国大会社会福祉士学会愛媛大会。いずれも口頭発表。
- (2) 2011 年度に開設から 2017 年度の間，A 市 B 包括は総数 118 件の虐待事例の対応にあたっている。そのうち 99 件（84%）の利用者が要介護認定を受けている。しかし，ケアマネから包括に虐待の連絡があったのは 48 件（40.6%）に留まっている。
- (3) 今回，インタビューを行ったのは包括と同法人の居宅介護支援事業所の E 氏であった。今後，他法人にも協力を願い，研究活動の幅を広げていきたい旨，C 社会福祉士の希望を聞き取るに至った。
- (4) 「コアメンバー会議」とは，初動期の虐待対応に位置づけられる会議であり，市町村の責任において虐待の有無と緊急性の判断を行い，当面の対応方針を決定するために開催される（社団法人日本社会福祉士会 2011：67 頁）。
- (5) 福富昌城は「グレーゾーン」（福富 2005：18-19 頁）と表記したうえで，いくつかの事例を挙げて紹介している。大國美智子は，「リハビリテーションにおける厳しい苦痛を伴う『訓練と虐待』の区別として判別のしづらさを述べている」（大國 2007：巻頭言）。さらに，任貞美は高齢者虐待防止法の『高齢者虐待』の定義の曖昧さを批判的に指摘，そこから生じる課題や克服の方法を提案する必要性を述べている（任 2016：16 頁）。
- (6) A 市では，日本社会福祉士会が作成した事実確認票に基づき「事実確認チェックシート」を活用している。そのシートを用い，A 市担当部署，包括が虐待の事実確認を行い判定している。ただ，虐待の事実確認を行うのは A 市，包括側の役割であり，ケアマネが実践の中でシートを活用する機会はほとんどない。しかし，シートに記載されている項目は，虐待事象の気づきにつながるため，今後，包括としては，活用方法等をケアマネに伝え，虐待啓発活動につなげるといったさらなる工夫がある。
- (7) 虐待通報における「躊躇い」に関しては多くの文献でも指摘されており，本研究においても参考としている（大塚理加等 2011，小長谷百絵等 2015，坂田伸子 2014，馬淵等 2015，相山馨 2013，八田睦美等 2012）。
- (8) 会議は，「市町村担当部署の管理職及び担当職員，地域包括支援センター職員によって構成される」，さらに「事例内容に応じて，生活保護ケースワーカーや保健センター保健師，弁護士，医師の出席を市町村担当部署から要請することが効果的」と記載している。留意すべきは，意思決定の場と情報収集の場の切り分けについてであり，「介護支援専門員等は，場合によっては通報者であり，あるいは当該高齢者や養護者の状況について有益な情報を有していることが想定される。しかし，コアメンバー会議はあくまで市町村としての判断の場と位置付けられている。このため，介護支援専門員等には，介護への参加を要請するのではなく，情報収集の段階で必要な情報の聞き取りをする」と記載されている（社団法人日本社会福祉士会 2011：67 頁）。

文献

大國美智子（2007）「巻頭言 虐待防止をめぐる」『虐待防止・権利擁護実践事例 2007』社会福祉法人全

国社会福祉協議会.

- 大塚理加・菊池和則・野中久美子・高橋龍太郎（2011）「介護支援専門員の高齢者虐待事例への対応プロセスとその促進・阻害要因に関する研究」『社会福祉学』第51巻第4号.
- 小長谷百絵・下園美保子・岸恵美子他（2015）「地域包括支援センターの専門職による高齢者のセルフ・ネグレクトへの支援の必要性の認識：高齢者の特性による支援の必要性の認識の違い」『高齢者虐待防止研究』第11巻第1号.
- 坂田伸子（2014）「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」『東洋大学社会学部紀要』51巻第2号.
- 社団法人日本社会福祉士会編（2011）『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.
- 相山馨（2013）「ケアマネジメント実践者による高齢者虐待対応の現状と今後の課題：早期発見・早期対応を目指して」『高齢者虐待防止研究』第9号第1号.
- 副田あけみ（2008）「高齢者虐待とソーシャルワーク」『ソーシャルワーク研究』第34巻第2号.
- 田中結香（2012）「介護サービス事業所職員の高齢者虐待防止法に対する理解と高齢者虐待対応の認識」『保健医療福祉連携』第5巻第1号.
- 任貞美（2016）「高齢者虐待の定義および概念を確立するための研究課題の検討」『社会福祉学』第57巻第2号.
- 八田睦美・藤丸知子・氏田美知子（2012）「A市介護保険事業所職員の高齢者虐待対応実態と相談・通報を促すための方策」『高齢者虐待防止研究』第8巻第1号.
- 福富昌城（2005）「Q&Aから考える これって虐待かしら？」『おはよう21』10月号2.
- 藤江慎二（2010）「高齢者虐待対応に困難を感じる援助者の虐待者や被虐待者に対する感情・認識—地域包括支援センターの援助者の語りからの考察—」『大妻女子大学人間関係学紀要人間関係学研究』第12号.
- 馬淵仁美・石原多佳子・小林和成（2015）「居宅介護支援事業所の介護支援専門員と地域包括支援センター職員との高齢者虐待に関する認識の比較」『高齢者虐待防止研究』第11巻第1号.

A Study on the Provision of Logistical Support to Care Managers Dealing with Cases of Elderly Abuse :

Social Worker Awareness at Community Comprehensive Support Centers

Shoko Shiota and Yuya Taniguchi

Although more than half of nursing-care recipients, who are victims of elderly abuse, have primary nursing-care-requirement authorization, the number of cases of care managers consulting with and contacting regional comprehensive support centers is insufficient. Reasons for this must be investigated to improve the situation of the abused elderly. To this end, past cases wherein a care manager dealing with elderly abuse has sought consultation or has communicated with a social worker and a social worker's supervisor have been reviewed. The findings established differences in the characteristics of both care givers and care recipients, as well as the approach taken by the care manager in response to the specific circumstances of each case. Additionally, interviews with care managers indicated that community comprehensive support centers take a rather "passive" approach to the abuse of the elderly.

The findings suggest that the habitual level of trust in the community support center can directly influence the ways in which elderly abuse cases are handled, thereby reconfirming the necessity and importance of linking the protection of rights and logistic support for care managers, which are both functions of the community support center. This suggests the necessity of social workers themselves, confirming whether they fully view care managers as fellow consultation and support specialists (i.e., the necessity of confirming their perspective on care managers) and implies that this confirmation, at the same time as being a reflection of habitual logistic support for care managers, helps

Key words : Elderly abuse, Logistical support to care managers, Social worker awareness

