

## (事例2)地域包括支援センターBさんの初期対応

虐待通報を受けた地域包括支援センターBさん。Bさんが通報者や関係者と連携を図りながら、緊急性のある生活課題を見極めていくプロセスを紹介します。

### ネットワークづくりのポイント



**早い段階で関係機関とつながる**



**ひとりで抱え込まない**

### 1. 相談場面

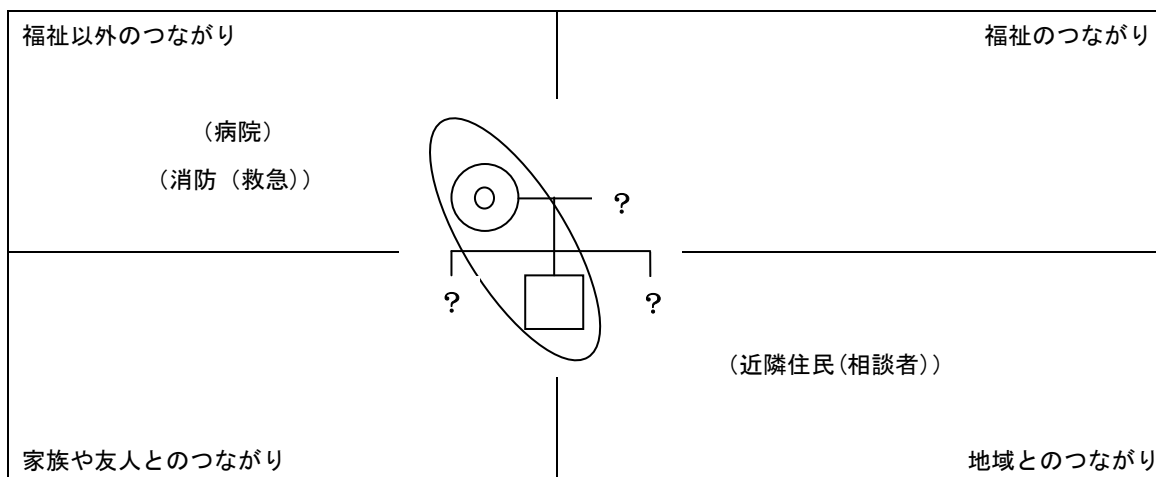
- ・ 地域包括支援センターでは、高齢者虐待の早期発見を目的とした講習会を開催しています。先日も地域包括支援センターへの通報について、自治会で案内しました。
- ・ その講習会を聞いた地域住民の方から、地域包括支援センターに電話が入りました。

### 2. 初回相談の内容

地域住民から電話

「〇〇家からひどい怒鳴り声が聞こえてくるんです。何度か救急車が出入りしているし。高齢者女性と息子が住んでいるお宅なんだけれど。何かあったら怖いと思って…」

### 3. 関係機関とのつながり



## <ワーク>

あなたが地域包括支援センターの職員として相談を受けた場合・・・

- 相談者にどのような質問をしますか？
- どのような目的から、こういった情報収集が必要でしょうか？
- 必要な情報をもっている関係機関はどこでしょうか？

必要な情報	情報収集の目的	情報を持つ関係機関
例：怒鳴り声の内容、時間帯		

→次ページから、Bさんの初期対応を紹介します。

# まず、何を考えているの？

●地域包括支援センター職員のBさんは、下線の情報に注目しました。



「〇〇家からひどい怒鳴り声が聞こえてくるんです。何度か救急車が入り出しているし。高齢者女性と息子が住んでいるお宅なんだけれど。何かあったら怖いと思って…」

●Bさんは、役所（高齢者支援担当）に高齢者虐待の恐れがあるケースとして通報しました。



●Bさんは、様々な角度から、高齢女性と息子の生活場면을想像してみました。

初回相談の情報	地域包括支援センターBさんが考えたこと		
	「何が起きたの？」	「なぜ起きたの？」	「他には何が起きていそう？」 「今後、何が起こりそう？」
ひどい怒鳴り声	息子が怒鳴る？	<ul style="list-style-type: none"> <li>息子を困らせる行動がある？</li> <li>息子の精神状態が不安定？</li> </ul>	<高齢女性> <ul style="list-style-type: none"> <li>暴言、暴力を受けている？</li> <li>金銭搾取されている？</li> <li>受診制限されている？</li> <li>介護放棄されている？</li> <li>認知症を発症、進行している？</li> <li>主たる疾病が進行している？</li> <li>受診を拒否している？</li> <li>服薬管理ができない？</li> </ul>
	高齢女性が怒鳴る？	<ul style="list-style-type: none"> <li>高齢女性を困らせる行動がある？</li> <li>高齢女性の精神状態が不安定？</li> </ul>	
	お互いに怒鳴り合う？	<ul style="list-style-type: none"> <li>親子関係が悪い？</li> <li>コミュニケーションが難しい？</li> </ul>	
何度か救急車が入り	医療ニーズがあった？	<ul style="list-style-type: none"> <li>高齢女性に障害、疾患がある？</li> <li>息子に障害、疾患がある？</li> </ul>	<息子> <ul style="list-style-type: none"> <li>病状が進行している？</li> <li>服薬管理ができていない？</li> <li>介護疲れがある？</li> <li>介護の知識が不足している？</li> <li>介護のために仕事を辞めた？</li> </ul>
	医療ニーズがなかった？	<ul style="list-style-type: none"> <li>高齢女性の精神状態が不安定？</li> <li>息子の精神状態が不安定？</li> </ul>	
何かあったら怖い	近所付き合いがある？	<ul style="list-style-type: none"> <li>近隣住民とのトラブルがある？</li> </ul>	<親族関係> <ul style="list-style-type: none"> <li>親子関係が悪い？</li> <li>別居親族が協力的でない？</li> <li>別居親族に会わせない？</li> </ul>
	近所付き合いがない？	<ul style="list-style-type: none"> <li>他人との関わりを拒否する？</li> </ul>	

※高齢者虐待防止法では、「虐待の疑いのある相談」について、市町村への早期通報の努力義務を課しています。

# どんな見立てをしたの？

●Bさんは、生活課題に優先順位を決めて、関係機関に情報収集することにしました。

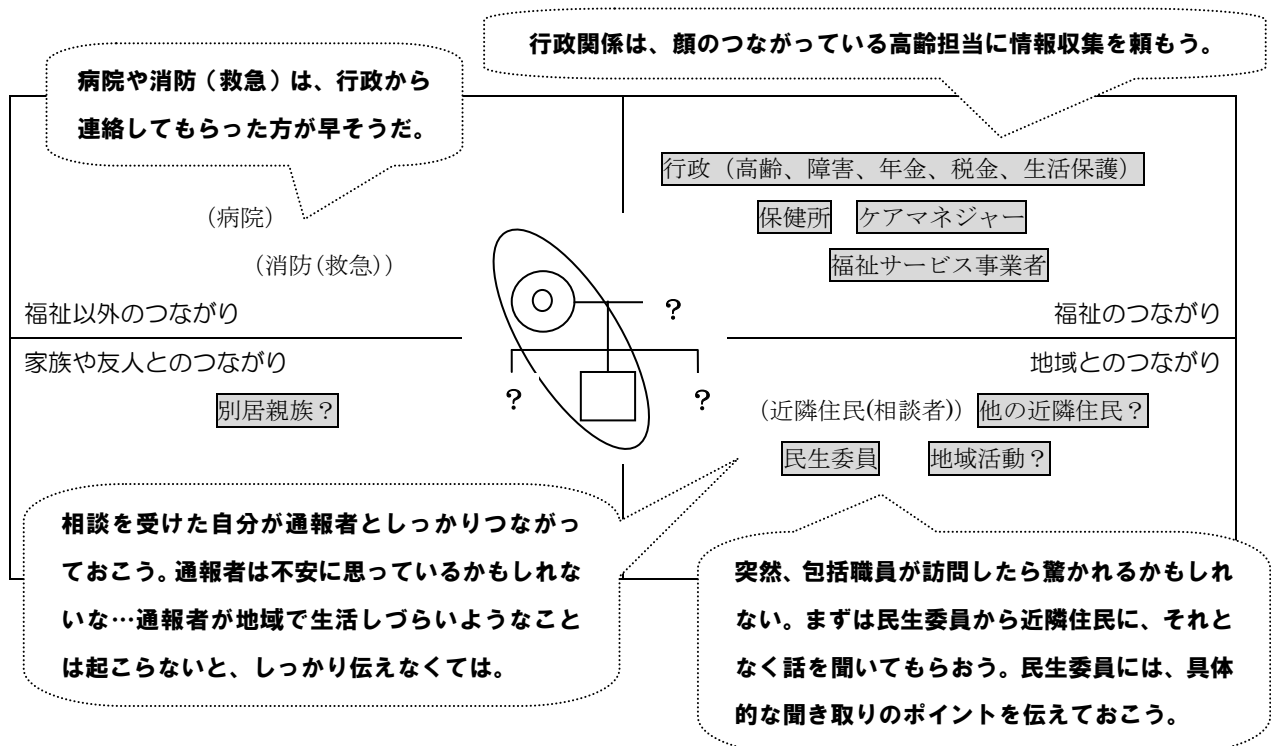
生活課題	関係機関との連携	Bさんが注意したこと
<p><b>優先</b></p> <p><u>虐待の疑い</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・暴言、暴力を受けている？</li> <li>・金銭搾取されている？</li> <li>・介護放棄されている？</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・怒鳴り声の内容や状況（民生委員、相談者）</li> <li>・生活歴、親子関係（民生委員、相談者）</li> <li>・介護認定の状況（行政、CM）</li> <li>・福祉サービスの利用状況（行政、CM）</li> <li>・世帯収入の状況（行政）</li> <li>・税金保険料等の支払い状況（行政）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・虐待に該当するかどうかの確認ではなく、保護の要否を早急に確認する（現地訪問）。</li> <li>・相談者（通報者）の保護。今後も連絡を取り合えるようにする。</li> <li>・情報整理の期限を決め、ケース会議（役割分担）を予定する。</li> </ul>
<p><b>優先</b></p> <p><u>高齢女性の医療ニーズ</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・認知症の発症、進行？</li> <li>・病状が進行している？</li> <li>・受診を拒否している</li> <li>・受診を制限されている？</li> <li>・服薬管理ができていない？</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・救急車の通報者、出動時の状況、出動回数（消防、病院、行政、相談者）</li> <li>・生活歴、生活状況（民生委員、相談者）</li> <li>・介護認定時の情報（行政、CM）</li> <li>・既往歴、受診・治療経過（病院、CM）</li> <li>・服薬管理の状況（CM、福祉事業者）</li> <li>・障害関係の関わり状況（行政、保健所）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・医療職の判断、意見を求める。</li> <li>・受診機会を確保する。</li> <li>・救急隊と今後の調整を行う。</li> <li>・服薬管理の手段を検討する。</li> </ul>
<p><u>息子の医療ニーズ</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・病状が進行している？</li> <li>・服薬管理ができていない？</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・生活歴、生活状況（民生委員、相談者）</li> <li>・障害関係の関わり状況（行政、保健所）</li> <li>・既往歴、受診・治療経過（病院、保健所、行政、CM）</li> <li>・服薬管理の状況（CM）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・医療職の判断、意見を求める。</li> <li>・息子の支援者を確保する。</li> <li>・服薬管理の手段を検討する。</li> </ul>
<p><u>息子の介護負担</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・介護疲れがある？</li> <li>・介護の知識が不足している？</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・サービスの利用状況（CM、行政）</li> <li>・関係者への相談状況（CM、行政）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・息子の支援者を確保する。</li> <li>・支援者の対応方針を共有する。</li> </ul>
<p><u>経済的な困窮</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・介護のために仕事を辞めた？</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・世帯収入の状況（行政）</li> <li>・税金保険料等の支払い状況（行政）</li> <li>・生活状況（民生委員、相談者、CM）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・経済的負担を軽減する方法を情報提供する。</li> </ul>
<p><u>親族関係が良好でない</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・親子関係が良好でない</li> <li>・別居親族が協力的でない？</li> <li>・別居親族に会わせない？</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・親族状況（行政、CM）</li> <li>・生活歴（民生委員、相談者）</li> <li>・別居親族による関わりの状況（民生委員、相談者、CM、病院）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・親子それぞれに対応する支援者を確保する。</li> <li>・期限を決めて、親族関係が悪化した原因を確認する。</li> </ul>
<p><u>近隣関係が良好でない</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・近所とのトラブルがある？</li> <li>・他人との関わりを拒否する？</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・生活歴、生活状況（民生委員、相談者）</li> <li>・近所づきあいや地域活動への参加状況（民生委員、相談者）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・期限を決めて、関係拒否やトラブルの原因を確認する</li> </ul>

# どうやって、関係機関とつながったの？

●Bさんは、次のような流れで、関係機関と支援チームをつくりました。

地域包括支援センターBさんの動き	
初回相談	<ul style="list-style-type: none"> <li>近隣住民からの虐待通報が入った（電話相談）</li> <li>役所（高齢者支援担当）に高齢者虐待の恐れのあるケースとして通報した。</li> <li>Bさんは高齢女性と息子の生活場면을想像してみた。               <ol style="list-style-type: none"> <li>① 何が起きているのか？</li> <li>② なぜ起きたのか？</li> <li>③ 他に何が起きていそうか？ 今後、何が起こりそうか？</li> </ol> </li> <li>優先順位をつけて、事実確認が必要な生活課題を整理した。</li> <li>情報を持っていそうな関係機関を想像してみた。</li> <li>事実確認・情報収集の見立てをし、対応期限を決めた。</li> </ul>
事実確認 ・情報収集	<ul style="list-style-type: none"> <li>役所（高齢者支援担当）と一緒に、女性と息子、それぞれ個別に面談する場をもった。</li> <li>関係機関に情報収集し、ケース会議の参加を呼びかけた。</li> </ul>
ケース会議	<ul style="list-style-type: none"> <li>ケース会議を開催した。               <ol style="list-style-type: none"> <li>①情報共有</li> <li>②役割分担</li> <li>③経過確認の期限設定</li> </ol> </li> </ul>
ネットワーク支援	<ul style="list-style-type: none"> <li>役割分担に基づき、支援を行っている。</li> <li>定期的にケース会議を開催し、支援課題や役割分担を見直している。</li> </ul>

【Bさんのつくった支援チーム】 ※□はBさんが新たにつないだ関係機関



## ネットワークづくりのポイント ～Bさんのインタビューに学ぶ～

### ➤ **【ポイント1】早い段階で関係機関とつながる**



- ・ ニーズを発見した支援者が関係者にアプローチをかけていくことにしています。ケースの支援課題について早いうちから一緒に考える場をつくり、同じ問題意識をもってもらえるようにしています。
- ・ 支援課題の見通しを立てたら、「この機関は関わってくれるかな」と思いついたところに、まずは声をかけてみます。すぐに利用契約につながらなくても、今後連携が見込まれる機関に対しては、早めに相談を持ちかけています。

### ➤ **【ポイント2】ひとりで抱え込まない**



- ・ どのように生活していくかを決めるのは本人です。支援者側の一方的な考えで動かないようにしています。本人や家族の思いに近づくためには、複数の視点による多面的な検討が必要です。
- ・ 支援者個人が抱え込み、結果として対応が滞ってしまうことで、本人や家族に悪影響を及ぼしかねません。福祉の専門職として、できないことはできない、分からないことは分からないと認識し、関係機関に発信していく責任があると思います。

### ➤ **【ポイント3】本人と家族、それぞれの立場を尊重できる役割分担**



- ・ 本人と家族の思いが対立していたり、依存関係にある場合、ひとりの職員やひとつの相談支援機関が奮闘しても問題解決につながっていきません。利害関係の対立する両者に関わることで、「本当はどちらの味方なのか」「本音を話せば不利になるのでは」など、かえって不信感を招くことがあります。
- ・ 信頼関係が崩れれば支援にもつながらず、結果として本人や家族を孤立させてしまいかねません。
- ・ 本人や家族にとって分かりやすいように、それぞれの思いを尊重して話を聞けるように、本人と家族の支援を分担することを念頭に置いています。そして支援者は、本人と家族のどちらの思いも大切であるという意識を持ちつつ、支援課題の緊急性を検討しながら、支援方針を検討していきます。



### こんな支援に要注意！！

#### 「目的なき情報収集に時間をかけていませんか？」

- ・ 情報収集の目的は「緊急性を判断して、当面の方針を決定すること」です。情報収集にばかり気を取られると、緊急性を見逃し、必要な介入の機会を逸してしまいます。

#### 「福祉職だけで状況を判断していませんか？」

- ・ 特に高齢者の場合、脱水症状や低栄養、低血糖は生命・身体に重大な危機を及ぼしかねません。医療職と連携し、組織的に状況を判断していく必要があります。