

第3章 高齢者虐待防止ネットワークの整備

第1節 ネットワーク形成の目的、実施主体等

市町村が、高齢者虐待に適切に対応するためには、関係機関相互の連携が重要となってきます。

そのためには、市町村は、関係者のネットワークを構築する必要がありますが、地域によって活用ができる社会資源がそれぞれ異なっていますので、地域の実情に応じたネットワークの構築が大事です。

【参考】高齢者虐待防止法第16条

市町村は、養護者による高齢者虐待の防止、養護者による高齢者虐待を受けた高齢者の保護及び養護者に対する支援を適切に実施するため、老人福祉法第20条の7の2第1項に規定する老人介護支援センター、介護保険法第115条の46第3項の規定により設置された地域包括支援センターその他関係機関、民間団体等との連携協力体制を整備しなければならない。この場合において、養護者による高齢者虐待にいつでも迅速に対応することができるよう、特に配慮しなければならない。

第2節 ネットワークの整備及び活用について

1 拠点となる機関の明確化

初期段階における窓口が地域に多くあることは好ましいことですが、拠点となる機関（司令塔的機関）を明確にしておくことも大事です。

サービス事業者、ケアマネジャー、民生委員、地域住民、医療機関等様々なところから集まった情報を一元化し、虐待防止ネットワーク運営委員会などの虐待ケア会議で、関係機関（メンバー）がそれぞれの役割に応じて適切な支援・対応を行うことが望めます。

その中心的な役割を果たす機関は、それぞれの地域によって違いますが、地域包括支援センターなどが考えられます。

2 機動性のある小グループの構成

虐待のケースへの対応は、迅速性が求められる場合が多く出てきます。機動性のある小グループを全体のネットワークの中に位置づけ、柔軟に対応できる体制を整えることが肝要です。

ネットワークの機能	構成メンバー例
早期発見・見守りネットワーク	民生委員、社会福祉協議会、町内会、老人クラブ 等
保健医療福祉介入サービスネットワーク	介護サービス事業所、ケアマネジャー、医療機関、保健師、社会福祉施設 等
関係専門機関介入支援ネットワーク	行政、警察署、医療機関、弁護士会、保健所、消費者センター、精神福祉保健センター 等

3 定期的な顔合わせ

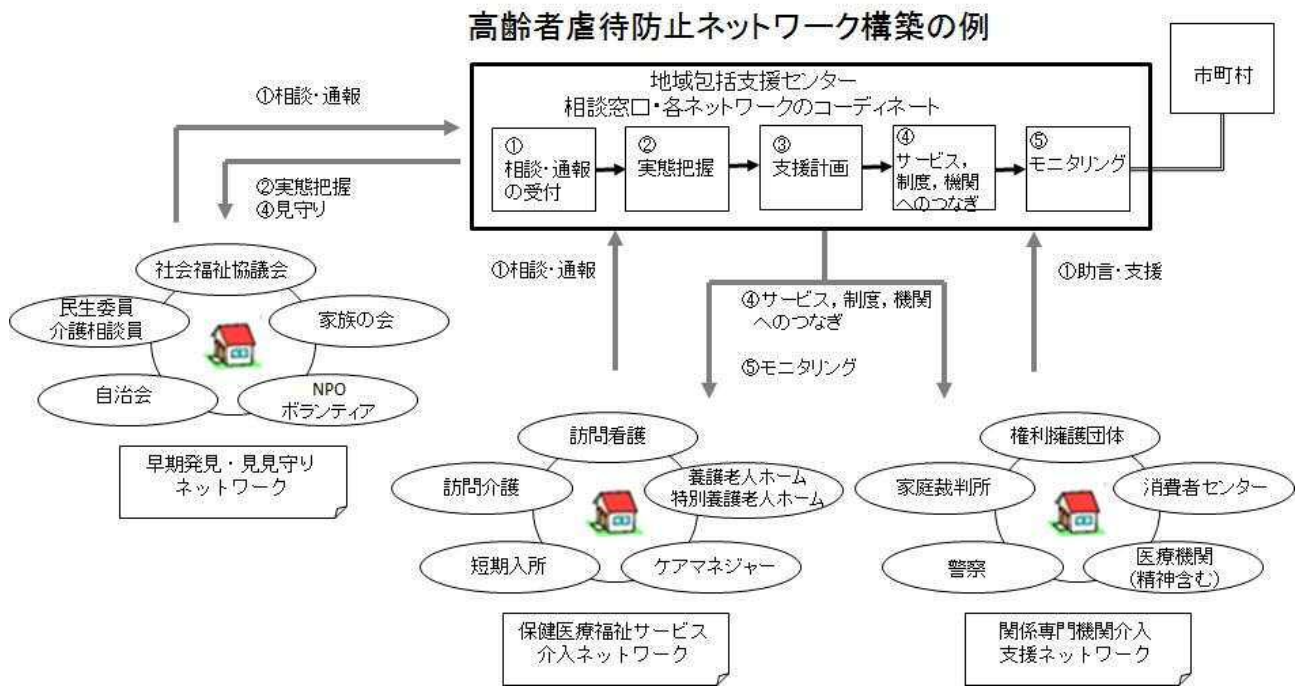
高度な判断を求められるケースの場合、専門家に意見を求めたり、あるいは虐待ケア会議等を通じて助言を得ることになります。

そのためにも、ネットワークのメンバーが定期的に顔合わせをするなどして情報交換を行っておけば、いざというときに助言を依頼しやすくなります。

ネットワークにおいては、人間関係、信頼関係が重要な要素であり、円滑に運営していくためのポイントです。

4 情報の共有

関係機関での情報の共有は非常に重要です。それぞれの機関が関わり方の方向性を統一し、それぞれの専門性を生かした役割の明確化を図る必要があります。



出典：厚生労働省「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」より抜粋

第3節 人材の育成・確保と資質の向上

高齢者虐待の相談ケースには、複雑で様々なケースが考えられます。相談ケースへの経験を積み重ね、個々の事例の検討・分析を行うことによっても、技術（スキル）は向上しますが、研修会などへの参加や職場内での自主研修の取組も重要です。

1 人材の確保

高齢者虐待は、ケースによっては生命又は身体に重大な危険が生じ、猶予を許さない緊急の対応を図らなければならない場合があります。また、夜間や休日に虐待が発生することもあります。

こうした状況に対応できる人材を確保する必要があります。

また、担当者に負担がかかりすぎないように、組織として必要なサポートを行う体制整備も必要です。

2 資質の向上（スキルアップ）

相談を受けている間で、内容が不自然であったり、虐待とは直接関係のない行政に対する一般的な苦情も含まれることも多々あると考えられます。

しかし、当事者は具体的に客観的に状況を説明できない場合も考えられるし、苦悩が深ければ深いほど、自分中心の話になったり、単に行政に対する苦情めいた内容になったりすることがあります。

訴えを丁寧に聞いて、それを記録し、整理し、「虐待であるかどうか」、「身体に危険が及んでいないか、生命の危機に陥っていないか」冷静に判断しなければなりません。

そのためには、高齢者に関する研修会や検討会、職場での自主研修に積極的に参加し、資質の向上に努めることが肝要です。

相談者は、家族関係など人には知られたくないような内容を話すことになるため、面接時では次のことに気をつけて進めていくことが重要です。

【面接のポイント】

- ① 安心して話せる雰囲気をつくる。
- ② 本人・家族があくまでも主体であることをしっかり伝える。
- ③ 本人・家族が困っていることの解決に向けて支援を行うことを伝える。
- ④ 本人・家族の話を傾聴し、共感していく中で信頼関係を築いていく。
- ⑤ 信頼を得るための情報を適切に提供し、「この人なら信頼できる。相談できる。」ということを理解してもらう。
- ⑥ 対応はチームで行うこととし、他機関にも相談し、必要な情報収集に努める。
- ⑦ 「相談してくれてよかった。」「いつでも来てください。」と継続的な相談につながるような声かけを行う。

第4節 広報・啓発

1 高齢者虐待に関する知識・理解の啓発

住民一人ひとりが高齢者虐待に対する認識を深めることが、高齢者虐待を防ぐことの第一歩となります。

高齢者虐待は、高齢者の人権を侵す重大な人権侵害であるということを住民一人ひとりが十分認識する必要があります。また、虐待は特定の人や家庭で起こるものではなく、どこの家庭でも起こりうる身近な問題です。

このことを、住民に広く理解してもらうような取組が必要です。

【意識啓発のポイント】

- ① 高齢者虐待はだれにでも起こりうる問題であることを意識させる。
- ② 高齢者虐待が引き起こされる原因となりやすい認知症に関する知識や介護方法を理解してもらう。
- ③ 養護者や家族等に対する支援も行っていることを周知する。
- ④ 早期相談が事態を深刻化させないことにつながるので、介護疲れになる前に早期に相談するよう啓発する。

2 相談・対応窓口の周知

高齢者虐待防止法では、相談等窓口、高齢者虐待対応協力者の名称を明確にし、住民や関係機関に周知することが規定されています。(法第18条)

相談窓口がどこなのか端的にわかる名称を工夫し、周知することが必要です。また、休日、夜間対応窓口についてもあわせて周知することが必要です。

〔周知事項の例〕

高齢者の虐待や養護者の支援に関する相談は下記まで

■ 日中（8：30～17：00）

〇〇地域包括支援センター 電話 〇〇-〇〇〇〇

〇〇市役所 □□課△△係 電話 ××-××××

■ 夜間（17：00～8：30）、休日

〇〇地域包括支援センター 電話 〇〇-〇〇〇〇(携帯)

第5節 認知症高齢者への理解と対応

家庭内において虐待を受けた高齢者のうち、約6割の方に認知症の症状が見られます。認知症の症状の悪化により、家族や地域の方との関係が悪化し、最悪な場合家庭内虐待につながることもあるため、認知症に関する正しい知識と理解をすることが大切です。

1 認知症とはどういうものか

脳は、私たちのほとんどあらゆる活動をコントロールしている司令塔です。それがうまく働かなければ、精神活動も身体活動もスムーズに運ばなくなります。

認知症とは、いろいろな原因で脳の細胞が死んでしまったり、働きが悪くなったためにさまざまな障害が起こり、生活するうえで支障が出ている状態（およそ6か月以上継続）を指します。

認知症を引き起こす病気のうち、もっとも多いのは、脳の神経細胞がゆっくりと死んでいく「変性疾患」と呼ばれる病気です。アルツハイマー病、前頭・側頭型認知症、レビー小体病などがこの「変性疾患」にあたります。

続いて多いのが、脳梗塞、脳出血、脳動脈硬化などのために、神経の細胞に栄養や酸素が行き渡らなくなり、その結果その部分の神経細胞が死んだり、神経のネットワークが壊れてしまう脳血管性認知症です。

出典：認知症サポーター養成講座標準教材

（特定非営利活動法人地域ケア政策ネットワーク 全国キャラバンメイト連絡協議会作成）

2 認知症の中核症状と周辺症状（BPSD）について

中核症状とは・・・脳の細胞が壊れることによって直接起こる記憶障害、見当識障害、理解・判断力の低下、実行機能の低下など

記憶障害

- ・老化による物忘れと違い、体験の全体を忘れる
- ・同じことを繰り返す

見当識障害

- ・時間や季節感の感覚が薄れる
- ・近所で迷子になったり、遠くに歩いて行こうとする
- ・自宅のお手洗い等の場所が分からなくなる
- ・自分の年齢や人間関係が分からなくなる

理解・判断力の低下

- ・考えるスピードが遅くなる
- ・二つ以上のことが重なるとうまく処理できなくなる
- ・手順良く計画的に行動できなくなる

実行機能障害

- ・計画を立てて実行することができない
- ・電化製品や銀行のATM等がうまく使えなくなる

周辺症状とは・・・うつ状態や妄想のような精神症状や、徘徊や不眠など日常生活への適応を困難にする行動障害など

〔認知症に関する理解普及促進事業〕

県では、認知症高齢者本人やその家族に対する支援を行うとともに、地域住民の認知症に対する理解を深めるための事業を実施しています。

この事業を活用することで、認知症高齢者の生活環境の向上とその家族の負担を軽減することもできます。

- ・事業主体：県（以下の事業を「認知症の人と家族の会」に委託して実施）
- ・事業内容：① 交流会の開催
認知症を抱える家族を技術面だけでなく精神面からも支援するため、経験者等の交流会を開催しています。
- ② 電話相談
認知症に関する各種の相談に応じています。

認知症の人と家族の会 鹿児島県支部

099-257-3887

- ③ ネットワーク普及啓発
認知症の理解を深めるため、後援会やミニシンポジウムを通じて普及啓発を実施

その他の相談窓口

- 地域包括支援センター …… 高齢者に関する介護，健康，認知症などの相談や悩みを受け付けています。（巻末資料 81 ページ参照）

- 若年性認知症コールセンター（厚生労働省）

相談受付：月～土 午前10時～午後3時 0800-100-2707

医療に関する相談先

- 鹿児島県認知症疾患医療センター（専門医療相談窓口）

指定病院名	所在地	専用番号
谷山病院	鹿児島市小原町 8-1	099 (269) 4119
パールランド病院	鹿児島市犬迫町 2253	099 (238) 0168
ウエルフェア九州病院	枕崎市白沢北町 191	0993 (72) 4747
宮之城病院	薩摩郡さつま町船木 34	0996 (53) 1005
荘記念病院	出水市高尾野町下水流 862-1	0996 (82) 2955
松下病院	霧島市隼人町真孝 998	0995 (42) 8558
栗野病院	始良郡湧水町北方 1854	0995 (74) 1140
奄美病院	奄美市名瀬浜里町 170	0997 (52) 0034

基本姿勢

認知症の人と対応する際には、認知症に伴う認知機能低下があることを正しく理解していることが必要です。そして、偏見をもたず、認知症は自分たちの問題であるという認識を持ち、認知症の人やその家族が、認知症という困難を抱えて困っている人であるということに思いをはせること。認知症を抱える人が安心して生活ができるように支援するという姿勢が重要になります。

認知症の人でも一般の人とのつきあいで、基本的に変わることはありません。そのうえで、認知症の人には、認知症への正しい理解に基づく対応が必要になるということです。

記憶力や判断能力の衰えから、社会的ルールに反する行為などのトラブルが生じた場合には、家族と連絡をとり、相手の尊厳を守りながら事情を把握して冷静な対応策を探ります。

なお、ふだんから住民同士が挨拶や声かけにつとめることも大切です。日常的にさりげない言葉がけを心がけることは、いざというときの的確な対応に役立つでしょう。

認知症の人への対応の心得 三つの「ない」

- 1 驚かせない 2 急がせない 3 自尊心を傷つけない

具体的な対応の7つのポイント

・まずは見守る

認知症と思われる人に気づいたら、本人やほかの人に気づかれないように、一定の距離を保ち、さりげなく様子を見守ります。近づきすぎたり、ジロジロ見たりするのは禁物です。

・余裕をもって対応する

こちらが困惑や焦りを感じていると、相手にも伝わって動揺させてしまいます。自然な笑顔で応じましょう。

・声をかけるときは1人で

複数で取り囲むと恐怖心をあおりやすいので、できるだけ1人で声をかけます。

・後ろから声をかけない

一定の距離で相手の視野に入ったところで声をかけます。唐突な声かけは禁物。「何かお困りですか」「お手伝いしましょうか」「どうなさいました?」「こちらでゆっくりどうぞ」など。

・相手に目線を合わせてやさしい口調で

小柄な方の場合は、身体を低くして目線を同じ高さにして対応します。

・おだやかに、はっきりした滑舌で

高齢者は耳が聞こえにくい人が多いので、ゆっくりとはっきりした滑舌を心がけます。早口、大声、甲高い声でまくしたてないこと。その土地の方言でコミュニケーションをとることも大切です。

・相手の言葉に耳を傾けてゆっくり対応する

認知症の人は急かされるのが苦手です。同時に複数の問いに答えることも苦手です。相手の反応を伺いながら会話をしましょう。たどたどしい言葉でも、相手の言葉をゆっくり聴き、何をしたいのかを相手の言葉を使って推測・確認していきます。

出典：認知症サポーター養成講座標準教材

(特定非営利活動法人地域ケア政策ネットワーク 全国キャラバンメイト連絡協議会作成)