

# ケアマネジャーの虐待発見と通報の実際

春 名 苗

京都市内全居宅介護支援事業所に質問紙調査を行い、ケアマネジャーの高齢者虐待発見と通報の実際を明らかにした。①ケアマネジャーの約8割が虐待ケース、もしくは虐待を疑うケースに対応したことがあり、約7割が利用者の自宅への訪問時に虐待の予兆を感じたことがある。②虐待対応のケースの関わり方の難しさとして、6割以上のケアマネジャーが「利用者や家族に自覚がないこと」「虐待かそうでないかの見極め」をあげている。③虐待を地域包括支援センターや市に通報するタイミングとして、「虐待を疑うようなことがあれば通報する」が6割以上、「虐待と確信できれば通報する」が3割以上であった。

ケアマネジャーが虐待の予兆を見極め、疑わしいケースを通報できるように、地域包括支援センターや市町村の支援が重要である。

キーワード：ケアマネジャー、高齢者虐待の発見、高齢者虐待の通報

A questionnaire survey was conducted to all the in-home care support agencies in Kyoto City for clarifying the actual situations on the care managers' discoveries and reportings of the cases of elder abuse.

- (1) Approximately 80% of care managers have dealt with cases of abuse or suspected abuse, and approximately 70% have felt signs of abuse when visiting the user's home.
- (2) More than 60% of care managers cited "no awareness of abuse by the user and family" and "determination whether it is abuse or not" as the difficulty when involved in the case of abuse.
- (3) As for the timing of reporting abuse to the Regional Comprehensive Support Center and the city, more than 60% answered "I will report if I suspect abuse" and more than 30% answered "I will report if I am convinced of abuse".

Support from the community general support centers and the municipalities is important so that care managers can identify signs of abuse and report suspicious cases.

Key words : care managers, discoveries and reportings of elder abuse cases

## 1. はじめに

2006年に「高齢者虐待の防止、高齢者の擁護者に対する支援等に関する法律」(以後、高齢者虐待防止法)が施行された。虐待は、高齢者に対する最も重大な権利侵害であり、虐待への対応は、高齢者が住み慣れた地域で尊厳ある生活を維持していくために、虐待を解消させ、安心して安全な環境の元での生活を再構築し、権利擁護を実現させるために行うものである。問題が深刻化する前に発

見し、高齢者や養護者に対する支援を開始していかなければならない。第7条2項には、国民に対して、生命や身体に重大な危険が生じていない場合でも、「虐待を受けたと思われる高齢者」について市町村に通報することを求めている。

2018年度の養護者による高齢者虐待の相談通報件数は、32,231件であり、そのうちの虐待判断事例は17,249件であった。「身体的虐待」が67.8%と最も多く、次いで「心理的虐待」が39.5%、「介護等放棄」が19.9%、「経済的虐待」が17.6%、「性的虐

待」が0.4%であった。また、高齢者虐待の相談・通報者の内訳は、相談・通報者の合計34,867人に対して、「介護支援専門員」が28.4%と最も多く、次いで「警察」が24.7%、「家族・親族」が8.4%、「被虐待高齢者本人」が6.7%であった。虐待を受けていた中で、介護サービスを受けている9,772人の発見内訳は、「介護支援専門員」が59.1%と最も高く、次いで「介護保険事業所職員」12.0%であった。

上記のデータを見ると、ケアマネジャー（介護支援専門員）は、高齢者の虐待発見に関しては、福祉サービスを受けている場合であると約6割、全体だと約3割となる。高齢者虐待の発見においてケアマネジャーは大きな役割を担っている。

筆者は、ケアマネジャーの後方支援を行う地域包括支援センターを対象に研究を重ねることによって、ケアマネジャーの虐待ケース対応の問題を明らかにしてきた<sup>1) 2)</sup>。地域包括支援センターからみたケアマネジャーは、虐待を虐待としてとらえる視点が十分でないため、抱え込みなどの問題が起こっていると考えられる。

ケアマネジャーは虐待を発見するための大きな役割を担っているにもかかわらず、虐待ケースを十分に対応できていない状況は改善していかなければならないと考える。

そのため、本論文では、実際に、ケアマネジャーに調査することによって、虐待対応をどのくらい経験しているのか、虐待発見の難しさは何か、通報のタイミングはどうなのかなど、ケアマネジャーの視点から見た虐待発見の実態を明らかにしていきたい。

## 2. 高齢者虐待をめぐる問題

2004年の『家庭内における高齢者虐待に関する調査報告書』において、ケアマネジャーは虐待対応を「きわめて困難」が45%、「多少の困難」が43%と回答している。その理由としては、「虐待している人が介入を拒む」「どのように関わればよいのか、技術的に難しかった」などがあげられた。

2006年からは「高齢者虐待防止法」がスタートし、虐待介入する際の法的根拠が明確になった。ま

た、地域包括支援センターが行政機関と連携して虐待に対応していくことなども明確になったが、依然として発見や判断が難しいという指摘がなされている。藤江(2009)が地域包括支援センターを対象に実施した調査では、91%の職員が虐待対応に困難を感じていると回答している。高室(2008)は、被害者本人が虐待の事実を認めるわけではなく否定的な態度をとるのは、身内の恥をさらしたくないという心理もあれば、認知症でそのものを忘れていることもあること、加害者側の態度も、否定して隠すというものから意識がないものまで様々だと指摘している。大越(2010)は、虐待の判断のしにくさに被虐待者からの口止めがあること、生活習慣と虐待の境目が不明瞭で判断しにくいこと、虐待者が熱心に介護していることに対して勘案してしまうことをあげている。

土屋・副田・長沼(2010)は、虐待対応の困難感はあるべく関わりたくないという気持ちをもたらし、結果として高齢者ご本人やご家族に対する適切な支援の遅れなどにつながる可能性があるとする。池田(2015)も、「見守る」という名のもとに放置してしまえば、状態を悪化させることになり、「虐待だから通報しよう」ではなく、「虐待かも」と思ったら支援につなぐために相談・通報する必要性を述べている。

鈴木(2016)は、虐待を客観的に確認するために市町村で作成されている高齢者虐待チェックリストなどを事前に用意して活用することも有効であるとしている。

筆者が行った地域包括支援センターへの調査でも、ケアマネジャーの虐待対応の問題が明らかになった。①8割以上の地域包括支援センターが、地域のケアマネジャーが関わっているケースは地域包括支援センターや市に全ては相談・通報されていないととらえている。②7割以上の地域包括支援センターが地域の中に相談・通報をしてくれないケアマネジャーがいるととらえている。③約8割の地域包括支援センターが地域の中に虐待を虐待と認識できていないケアマネジャーがいるととらえている。④約6割の地域包括支援センターが実際にケアマネジャーから曖昧な虐待の相談をされたことがあり、約半数以上の地域包括支援セン

ターが実際にケアマネジャーが抱え込んでしまっており、そのために介入のタイミングが遅れたことがあるとしている。地域包括支援センターからの視点では、ケアマネジャーは虐待発見に大きな役割を担っているにもかかわらず、対応は不十分であると考えられる。

では、実際、現場のケアマネジャーはどのように感じているのか。調査を行うことによって、虐待発見において、通報の状況、どこに苦慮しているのか、何を指針に判断しているのかなど実態を明らかにしていきたい。

### 3. ケアマネジャーへの実態調査

#### 1) 調査概要

2019年2月、3月に京都市内の全居宅介護支援事業所に郵送により質問紙調査を行った。各施設から1名のケアマネジャーに代表で回答を依頼した。質問項目は、高齢者虐待の通報、高齢者虐待の予兆や発見、地域包括支援センターや市との関係性から構成した。対象は439か所、回答数254、回収率は57.9%であった。当該質問に欠損値がある場合は除外し、222名(調査対象者の50.5%、回答者の87.4%)を分析対象とした。

倫理的配慮として、調査対象施設については、場所や個人が特定されないようにすること、学術的な目的以外に公表しないことを記載し、実施した。

#### 2) 調査結果

「今まで対応した中で、虐待、あるいは虐待を疑うケースがありましたか」という質問では(図1)、「虐待ケース、あるいは虐待を疑うケースに対応したことがある」が81.1%、「対応したことがない」が18.9%であった。

「利用者の自宅への訪問時に虐待の予兆を感じたことはありますか」という質問では(図2)、「ある」が73.0%、「ない」が27.0%であった。「ある」と回答したケアマネジャーへの「具体的にどこを予兆として感じましたか」をいう質問では(図3)、「介護者の利用者への態度」が66.7%、「生活状況の聞き取り内容」が52.5%、「自宅の様子」が45.7%、「利用者への身体状況」が41.9%、「介護者への利

用者のおびえや遠慮」が37.0%であった。

「虐待、あるいは虐待を疑うケースの関わりで難しいことは何ですか」という質問では(図4)、「利用者や家族に自覚がないこと」が66.2%、「虐待かそうでないかの見極め」が62.2%、「利用者や家族との関係づくり」が48.6%、「情報の正確さの見極め」が40.5%、「市や地域包括支援センターに通報するタイミング」が38.3%となった。

自由回答では、「自覚がない、親子喧嘩・夫婦喧嘩の延長など微妙なものが多くて難しいと思います」、「虐待と認識せず、言葉の虐待等をしている家族もあると思います。自覚がないだけに難しいと思います」と自覚がないことや虐待の見極めの難しさが挙げられた。

「虐待ケースを市か地域包括支援センターに通報するタイミングはいつですか」という質問では(図5)、「虐待を疑うようなことがあれば通報する」が66.7%、「虐待と確信できれば通報する」が33.3%であった。

自由回答では、「虐待は目に見えにくい部分もあり、確実ではないのに虐待かもしれないと言う通報はしづらいと思います。発見されていない虐待も多くあるのではないかと思います」と通報の難しさが挙げられた。また「相談しても具体的なサポートはない。傾聴で終わる。虐待と決定されるような深刻な状態とならないと誰も動いてくれずケアマネジャーが悩みを抱えることになるか、さらに重責に苛まれる」、「通報義務があるため通報しますが、その後の対応で通報してよかったと思えることは稀です。緊急性がないと判断されたとき、介護サービスをもっと使うように助言されることが多々ありますが、サービスが導入できていれば行っており、全くもって役に立つ助言ではありません」など、通報を受ける側の地域包括支援センターや市の担当者の問題も挙げられた。

「今後の虐待ケースの発見についてどのようにお考えになっていますか」という質問では(図6)、「虐待ケースの予兆を見極めて発見していきたい」が84.2%、「虐待ケースを発見すると、どう動いてよいかわからないため不安である」が14.9%、「地域には虐待ケースはほとんどないと思う」が0.9%であった。

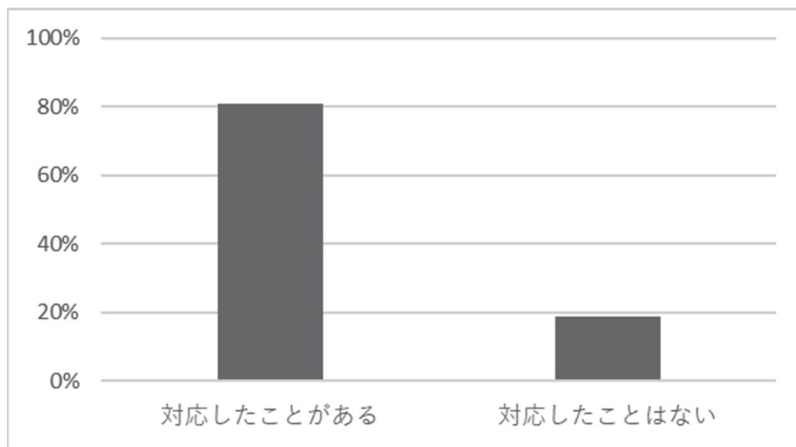


図1 虐待、あるいは虐待を疑うケースに対応したことがあるか

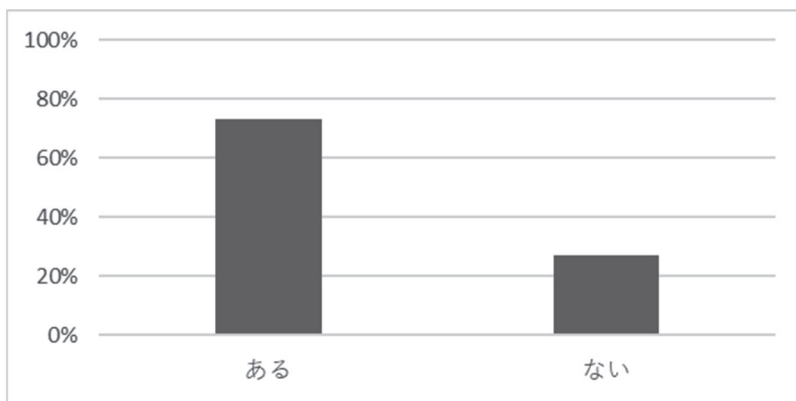


図2 虐待の予兆を感じたことがあるか

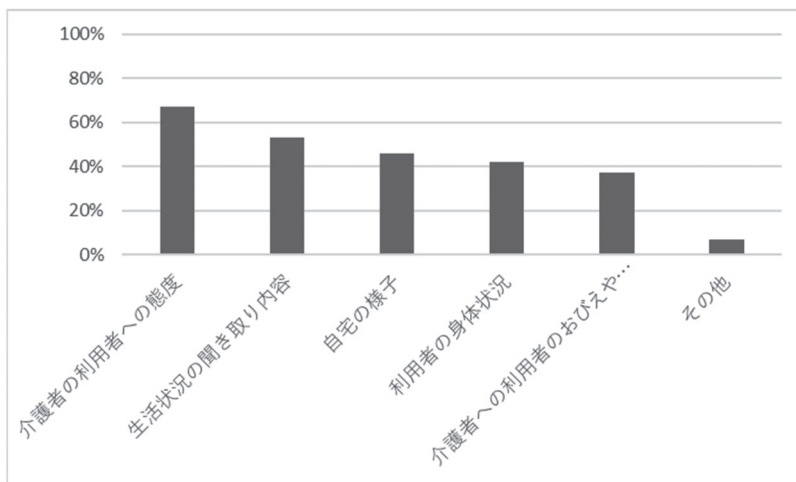


図3 どこに予兆を感じたか (複数回答)

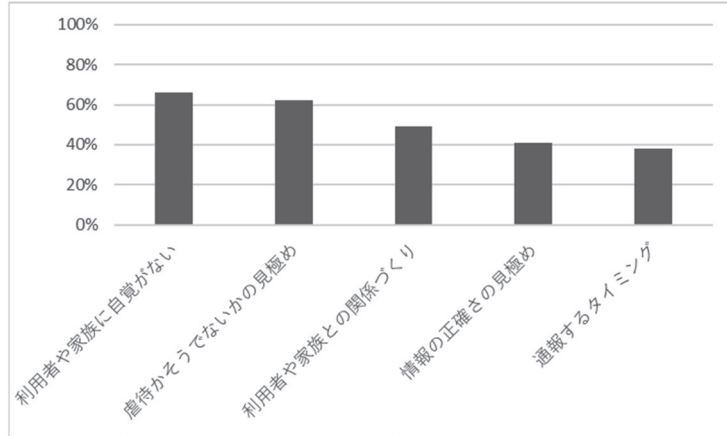


図4 虐待ケースの関わりで難しいこと（複数回答）

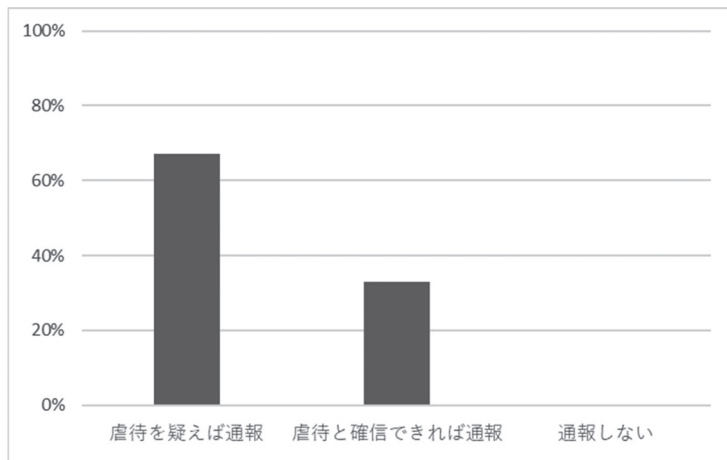


図5 虐待ケースを通報するタイミング

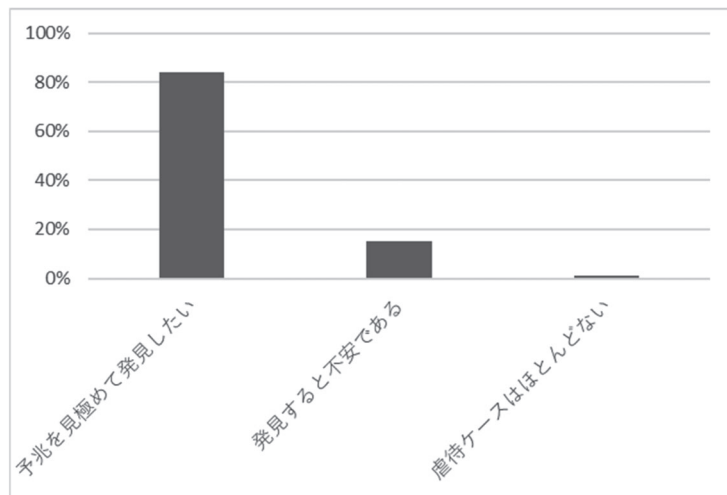


図6 虐待ケースを通報するタイミング

3) 考察

調査結果からは、以下のことがいえる。

- ① ケアマネジャーの約8割が虐待ケース、もしくは虐待を疑うケースに対応したことがあるが、約2割のケアマネジャーは対応したことがないとわかった。
- ② 利用者の自宅への訪問時に虐待の予兆を感じたことがあるケアマネジャーは約7割であった。
- ③ 虐待の予兆を感じる材料として、主に「介護者の利用者への態度」や「生活状況の聞き取り内容」が挙げられている。
- ④ 虐待対応のケースの関わりの難しさとして、6割以上のケアマネジャーが「利用者や家族に自覚がないこと」「虐待かそうでないかの見極め」を挙げた。
- ⑤ 虐待を地域包括支援センターや市に通報するタイミングとして、「虐待を疑うようなことがあれば通報する」が6割以上、「虐待と確信できれば通報する」が3割以上であった。
- ⑥ ケアマネジャーの8割以上が「虐待ケースの予兆を見極めて発見していきたい」と考えている。

表1 ケアマネジャー実務研修内容

研修科目		時間
講義	介護保険制度の理念・現状およびケアマネジメント	3
	ケアマネジメントに係る法令等の理解	2
	地域包括ケアシステムおよび社会資源	3
	ケアマネジメントに必要な医療との連携及び多職種協働の意義	3
	人格の尊重及び権利擁護並びに介護支援専門員の倫理	2
	ケアマネジメントのプロセス	2
	実習オリエンテーション	1
講義・演習	自立支援のためのケアマネジメントの基本	6
	相談援助の専門職としての基本姿勢及び相談援助技術の基礎	4
	利用者、多くの種類の専門職等への説明及び合意	2
	介護支援専門員に求められるマネジメント（チームマネジメント）	2
	ケアマネジメントに必要な基礎知識及び技術	
	受付及び相談並びに契約	1
	アセスメント及びニーズの把握の方法	6
	居宅サービス計画等の作成	4
	サービス担当者会議の意義及び進め方	4
	モニタリング及び評価	4
	実習振り返り	3
	ケアマネジメントの展開	
	基礎理解	3
	脳血管疾患に関する事例	5
	認知症に関する事例	5
	筋骨格系疾患と廃用性症候群に関する事例	5
	内臓の機能不全（糖尿病、高血圧、脂質異常症、心疾患、呼吸器疾患、腎臓病、肝臓病等）に関する事例	5
看取りに関する事例	5	
アセスメント、居宅サービス計画等作成の総合演習	5	
研修全体を振り返っての意見交換、講評及びネットワーク作り	2	
実習	ケアマネジメントの基礎技術に関する実習	
合計		87

出典：厚生労働省（2016）『介護支援専門員実務研修ガイドライン』を参考に作成

表2 「人格の尊重及び権利擁護並びに介護支援専門員の倫理」の展開例

構成	時間	内容
導入	5分	本科目の目的、修得目標の確認
講義	35分	1. 知識・技術の基本的理解 ○介護支援専門員の基本姿勢
講義	30分	1. 知識・技術の基本的理解 ○利用者の権利擁護と成年後見制度等 ・利用者の権利擁護 ・苦情処理 ・虐待対応 ・成年後見制度 ・日常生活自立支援事業
講義	30分	2. 実践的に活用する上での留意点 ○ケアマネジメントの実践において直面しやすい倫理的な課題とその課題に向き合う重要性
振り返り	20分	本科目全体を振り返り、ポイントを講義する

出典：厚生労働省（2016）『介護支援専門員実務研修ガイドライン』を参考に作成

#### 4. 結語

調査結果によると、ケアマネジャーの約8割は、虐待ケース、もしくは虐待を疑うケースに対応したことがある。またケアマネジャーの約7割が利用者の自宅への訪問時に虐待の予兆を感じたことがある。そしてケアマネジャーの8割以上が虐待ケースの予兆を見極めて発見していきたいと虐待対応に前向きであることがわかった。

虐待の予兆をそのまましておくのではなく、それらを掘り下げて発見につなげていく必要がある。ただ、その際に「利用者や家族に自覚がない」「虐待かそうでないかの見極め」がハードルになっていることがわかった。「虐待かそうでないかの見極め」までケアマネジャーが担っていると負担が高くなるし、発見が遅くなることもあるだろう。通報のタイミングも「虐待と確信できれば通報する」が3割以上となった。ケアマネジャーが「虐待かそうでないか」の見極めを行ってから地域包括支援センターや市町村に通報しなければならないと考えていると、結果的にケースの抱え込みにつながってしまうだろう。虐待を疑う段階で後方支援の役割を持つ地域包括支援センターにケースの相談をする流れが周知されていなければならないと考える。

2016年度からは介護支援専門員の研修制度が

直しされ、研修時間が増加されたが、虐待をどのように見極め、通報していくかの項目はほぼ含まれていない。厚生労働省の介護支援専門員実務研修ガイドライン（2016）においては、「人格の尊重および権利擁護並びに介護支援専門員の倫理」という項目において（表1）、30分の講義時間の「利用者の権利擁護と成年後見制度等」があるが、その中で「虐待対応」が触れられている程度である（表2）。

2018年3月の「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」においては、初動期段階を「高齢者虐待を疑わせる相談・通報・届け出を受け付けた後、コアメンバー会議で虐待の有無と緊急性の判断を行い、その判断に基づいて作成され対応方針に沿って行われた一連の対応の評価を行うまでの流れ」としている。

今後は、研修で、虐待対応に関する講義時間を増やし、上記のような内容をしっかりと組み込むことで、現場のケアマネジャーに虐待対応の進め方の理解を徹底する必要があるだろう。それによって、ケアマネジャーは、虐待判断はコアメンバー会議に任せればよいと認識でき、虐待の見極めを自ら行わずに疑い段階で通報するという流れを作ることができるのではないかと考える。

ただ、自由回答では、通報を受ける側の地域包括支援センターや市の担当者について、通報して

も適切な対応してくれないという問題も挙げられた。地域包括支援センターは、地域のケアマネジャーの後方支援の役割を持つ。地域包括支援センターが后方支援の役割を意識し、積極的に関わる必要があると考える。

2016年には「地域包括支援センター設置運営」が一部改正され、委託元である市町村の役割が強調された。

「特に、市町村からの委託を受けて運営されるセンターについては、多様な運営主体が委託先となり得ることからセンターの業務内容や運営方針が明確に示されない場合、効果的な運営が実現できない。このため、センター業務（第1号介護予防支援事業、総合相談支援業務、権利擁護業務及び包括的・継続的ケアマネジメント業務）を委託する場合は、市町村がセンターの運営方針を示すこととされている（法第115条の47第1項）。運営方針の策定にあたっては、センターの担当区域の状況や、それぞれのセンターに求められる役割と十分に踏まえた具体的な運営方針、活動目標、業務内容等を設定することとし、市町村とセンターがそれぞれの役割を理解しながら、一体的な運営を行うことができるよう体制整備を図っていく。」

この地域包括支援センターの役割に対して、市町村がどのように具体的な支援を行うかという例の中に「オ 介護支援専門員に対する支援・指導の実施方針（例）・個別相談を受ける体制の確保（窓口の設置等）、定期的な情報交換会、介護支援専門員の資質向上に向けた勉強会の開催」があげられている。

ケアマネジャーの後方支援を地域包括支援センターだけでなく、市町村が積極的に関わる重要性が示されているのである。ケアマネジャーが虐待

ケースに適切に対応できるように、後方支援をする地域包括支援センターの強化、行政のバックアップ体制を構築することが重要であると考え

## 注

- 1) 春名苗・越智紀子（2018）「ケアマネジャーの高齢者虐待への対応—地域包括支援センターの調査結果からみた課題—」『花園大学社会福祉学部紀要』第26号、71-78頁。
- 2) 春名苗（2020）「ケアマネジャーの高齢者虐待対応の現状—ケアマネジャーと地域包括支援センターの調査結果からみた課題—」『花園大学社会福祉学部紀要』第28号、11-19頁。

## 文献

- ・池田恵利子（2015）「利用者の権利擁護①虐待のリスクとその発見」『ケアマネジャー』1月号、72-75頁。
- ・池田恵利子（2015）「利用者の権利擁護②これって虐待？証拠をつかむべき？」『ケアマネジャー』2月号、72-75頁。
- ・医療経済研究機構（2004）『家庭内における高齢者虐待に関する調査報告書』
- ・大越扶貴・田中敦子（2010）「援助職が高齢者虐待の対応に困難を感じる要因」『日本在宅ケア学会誌』51-57頁。
- ・鈴木真弓（2013）「虐待リスクのレベルを判断する 面接技術向上もカギ」『月刊ケアマネジメント』56-57頁。
- ・高室成幸（2008）「『虐待対応』編—勘ドコロになる五つの視点—」『月刊ケアマネジメント』60-61頁。
- ・土屋典子・副田あけみ・長沼葉月（2010）「安心づくり・安全探しアプローチで家族の力を評価、早期解決へ」『ケアマネジメント』7月号、32-37頁。
- ・藤江慎二（2009）「高齢者虐待の対応に困難を感じる援助者の認識—地域包括支援センターの援助者へのアンケート調査をもとに」『高齢者虐待防止研究』5月号、103-111頁。