

第3章 グループインタビュー（聞き取り調査）の概要

1. 取り数と実施率 <聞き取り対象者数 52人>

		アンケート調査 回答数	グループインタビュー調査数	実施率
全 体		50	29	58%
内 訳	市・町	12	6	50%
	地域包括支援センター (行政直営型含む)	38	23	60.5%

【以下、聞き取りした11項目より3項目を抜粋】

2. 市・町、地域包括支援センターについて

<「判断」の難しさ>

- ・行政の役割として「虐待の有無」「生命の危険」「緊急性」「分離保護の必要性」をしなければならないと分かっているが、判断の場面では苦しく悩んでいる。(市町)
- ・客観的な判断基準が明確でない上に事例により異なるため難しい。(市町)
- ・措置による分離保護が出来ないと判断されても、分離の必要性があると考え、ケアマネジャーと共同して分離した事例があった。(包括)
- ・地域に根付き深い情報まで収集できる包括があり虐待対応の判断が出来る。(市町)
- ・行政と包括がいつも一緒に現場に行くことが迅速な判断につながっている。(包括)

<担当職員が交代することによる難しさ>

- ・行政職員は異動があり経験も専門的知識も少ない。地域包括支援センターに適切なアドバイスをするのは難しい。(市町)
- ・異動などで職員が変わると対応がガラッと変わる。マニュアルによりおおまかに出来るが、虐待のとらえ方や対応の流れが違ってしまうと難しい。(包括)
- ・異動が前提の行政では、異動後に虐待対応の基本知識を得られる仕組みが必要。(市町)
- ・異動がある行政だから、福祉職の狭さ偏りに気づき適切にアドバイスできる。(包括)
- ・ルールやマニュアルを作りそれだけをやればいいという状況になってしまうと高齢者虐待の現場での対応がうまくいかないこともあり、ジレンマがある。(市町)

<「場」の共有>

- ・包括内、複数包括、行政と包括、職種別など、定期的に会議を行っている。(包括)
- ・行政と包括が同じ場所（フロア）にいるためいつも話をしている。(市町)
- ・まめな電話、記録や必要書類をすぐに届ける等で情報を共有している。(包括)
- ・虐待現場への訪問はもちろんだが、普段の業務（年金関連、障害関連、住宅関連など何でも）でも行政と包括が一緒に行動しているため、虐待だけ特別に感じない。(包括)
- ・情報が少なく一番緊張する事実確認訪問を委託型包括だけで行くのはつらい。行政と一緒にに行けると心強いし、事例のことを共有化しやすくなる。(包括)

3. 警察との連携について

- ・日ごろから用事を作り警察署に行き顔見知りになりながら関係性を作っている。(包括)
- ・会議などのかしこまった場だけでなくちょっとした時間での立ち話・休憩時のお話などで日ごろの情報のやりとりが出来る。(包括)
- ・ケース会議や見守り会議に参加してもらっている。(市町)
- ・行政に出向している警察官に相談できている。(市町)
- ・警察との連携には慎重さが必要だと感じることもある。(包括)

4. 職員が抱えるストレス

<感じているストレス>

- ・怒鳴り続けられたり長い時間罵倒されたり、つらいことが多い。(市町)
- ・高齢者の命を守る対応でも、それが本人や家族から理解されないことがある。(包括)
- ・初めての訪問はどんな人たちなのか分からず緊張と不安がある。(包括)
- ・高齢者虐待対応のゴール設定(終結)が出来ず終わりの見えないつらさがある。(市町)
- ・他業務より記録や会議が多く、1事例にかかる事務量が多い。(市町)
- ・いつどうなるかわからないという危機介入のストレスがある。(包括)
- ・様々な機関や専門職が関わり素速く対応するために調整を行うのがストレス。(包括)

<ストレス解消のヒント>

- ・多くの人とたくさん話をして事例を共有する。
- ・事例を解決するためにすすめていくこと。
- ・虐待対応は専門性や技術をストレートに発揮できると思うとやりやすい。
- ・長期戦を覚悟し、すぐに解決しようと思わない。
- ・記録にすべてをぶつけるように書き、終結したらスッキリ忘れる。
- ・虐待対応する際の自分の立ち位置をハッキリさせて徹すること。

考 察

判断の種類に関わらず「判断」には総じて困難を感じていた。判断基準や判断をするための情報収集の必要性が出ていた。

担当職員が交代することにより高齢者虐待対応が変わるという話が多く聞かれ、その都度現場で対応している現状があった。

市町と地域包括支援センターと一緒に訪問することや会議や打合せなど場を共有することが効果的であった。

警察との連携が困難であるとする一方、日ごろから警察署に足を運ぶなど積極的な関係づくりに努めているところもあった。

高齢者虐待対応を担当する職員には大きなストレスがかかっていることもあらためて示された。