

〔第26回 学術集会教育講演Ⅱ〕

## 高齢者虐待防止のための家族支援：安心づくり安全探しアプローチ（AAA） —養護者との面接技法とケースカンファレンスの手法の開発に焦点を当てて—

首都大学東京

関東学院大学

長沼 葉月

副田あけみ

### 1. 安心づくり安全探しアプローチ開発の経緯

平成18（2006）年に高齢者虐待防止法が施行されました。本法律は正式には「高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律」といい、家族支援の重要性が法律の名前にも謳われています。虐待対応は市町村が事業の主体となりますが、地域包括支援センターの役割が重視されており、虐待防止を進めていくためには早期発見・見守りネットワークや保健医療福祉ネットワーク、関係専門機関による介入支援ネットワークの三層からなる支援ネットワークを構築していく必要があります。

とはいえ高齢者虐待への対応には常に困難さが付きまといまふ。法に基づき通報件数や対応について報告する義務がありますので、全ての通報ケースについて「虐待か虐待でないか」を判断しなければならず、詳細な事実確認と正確な判断が求められます。しかし、家庭という密室内で行われる行為について、どこまで限られた時間内に情報収集ができるのか、という難しさがまずあります。あやふやな情報だけでは判断が難しいです。かといって強引に情報収集をしようとして本人や養護者から関わりを拒否されてしまうと、その後の情報収集や介入そのものを拒まれる可能性すらあります。

言い換えれば、虐待対応に関する困難感「関係性」の問題であるということでもあります。通報を受けた地域包括支援センターの職員は、「虐待かもしれない」と身構え、責任の重さに覚悟を固めながら家庭訪問するかもしれません。自ら望んで相談し

たわけではないのに突然訪問された本人や家族は、まずは見知らぬ援助職に対して警戒心を抱くでしょう。ましてや不適切な介護の実態があったり、やってきた援助職が妙な緊張感を漂わせているなら、なおさら警戒心は高まります。責められたり悪く思われたりしたくないという気持ちが高まり、「うまくいっている」等と良く見せたり、表面を取り繕ったりする応答が増えるでしょう。それでも誠実に関わろうとする支援者は、何とか関係を築いてサービスの導入を提案するかもしれません。とはいえ、本人や家族が取り繕った状態に基づいて何とか提案したサービスというのは必ずしも本来のニーズに適しているとは限りません。せっかく福祉用具の貸与を始めたのに使ってもらえなかったり、サービス内容が期待とは違くとクレームが続いたりするかもしれません。こういう体験を重ねると支援者はますます「虐待」と通報のあるケースは困難事例が多いと実感するようになり、次には通報があるだけでウンザリした気持ちが湧き上がるかもしれません。それでも責任がありますから、通報があればやはり身構えて家庭訪問を始めます。こうした悪循環が繰り返されやすくなります。このような悪循環関係は本人や養護者と支援者との間で形成されるだけでなく、支援者同士の間でも起こります。行政や包括の立場から、他の関係機関に対して協働を依頼したとしても、依頼された機関からは「しんどい仕事を増やしたくない」気持ちや、強い権限がないのでできることが少ないといった気持ちがあったりすると、依頼に対して身構えた消極的な反応しか示されないかも

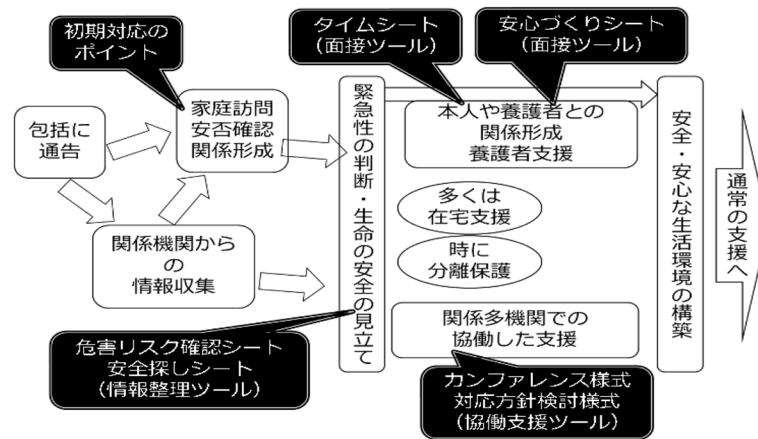


図1. 虐待事例対応とAAAの開発ツール

しません。地域の事業所から行政に相談したのに、行政が後ろ向きに見えてしまう、等と逆の立場で同じようなことが起こることもあるでしょう。結果的に複数の機関の足並みがそろわず情報が共有されにくくなり、一部の機関の担当者が抱え込んでしまうかもしれません。結果的に抱え込んだ担当者は孤立感や疲労感を高め、他機関に対する不信感や怒りが高じて、益々連携しづらくなっていきます。

安心づくり安全探しアプローチ (Anshin Anzen Approachの頭文字をとってAAAと略しています) 研究会は、高齢者虐待に対する支援方法を検討するために立ち上げられました。当初は、支援者の対処可能感の向上を目指し、本人や養護者との関係性を構築し、状況変化に向けた動機付けを高めながら関わるための面接技法の開発や情報整理方法を開発していきました。続いて、支援者が複数の関係機関の担当者と共にチームとしてパフォーマンスを向上できるように、協働関係を促進するための技法の整理や研修方法の開発に取り組みました。まずは支援者間のコミュニケーションスキルに焦点を当てた研修プログラムを策定し、次にカンファレンス技術について開発していきました。これらの開発に際して理論的な基盤としたのが、家族療法の系譜から発展してきた解決志向アプローチ (及びそれを児童虐待への対応に応用したサインズ・オブ・セイフティアプローチ)、それに「オープンダイアログ/未来語りダイアログ」です。

図1に虐待事例への対応のフローに沿って、これまでの開発した来たツールを概観しました。虐待通報が地域包括支援センターに入ると、まずは家庭訪問して安全確認を行いつつ関係形成を図ります。その際は『初期対応のポイント』を心がけます。また『危害リスク確認シート』や『安全探しシート』を使いながら、情報を整理しつつ見立てをしていきます。関係づくりのプロセスで特に有用なのが『タイムシート』であり、安全な暮らしを支える上で欠かせないのが『安心づくりシート』の面接群です。また多機関での協働のために『ピアスーパービジョン様式 (事例検討ツール)』や『多機関ケースカンファレンス様式』を作成しました。

## II. 養護者との面接技法

ここでは面接技法の一部をご紹介します。「初期対応のポイント」では家庭訪問に行く前の姿勢づくりとして、「頭ほぐし・体ほぐし・顔ほぐし」の3ステップを紹介しています。表情や声の変化を体感できるワークにより、その意義を実感していただいています。

「タイムシート」とは、高齢者ご本人の起床から始まる1日の生活と、ご家族が行っているお世話の内容、利用しているサービスの3つの項目について、時間を追って丁寧に伺い、記述するシートのことです。ポイントは「丁寧に話を聴く」ことです。記録

を一緒に見ながら作るという作業を通じて、家事の細部まで話し合ったり、細やかに労ったりしながら「お世話の大変さ」を可視化したり、価値観を共有することが出来るようになっていきます。ちなみにお世話の時間や量が少ない場合、「〇〇していない」等と責めたり問題点を指摘したりすること無しに、結果的にネグレクト状態であることを把握できるようになります。とはいえポイントはやはり「根拠に基づき細部をねぎらうこと (=コンプリメント)」です。

「安心づくりシート」は、パート①実際に叩いたり怒鳴ったりするといった問題行動に対する対処や例外を話し合う、パート②生活歴やジェノグラム、エコマップを描きながら本人や家族のリソースを話し合う、パート③解決像を具体的に話し合う、の3つのパートがあります。それぞれのパートは独立して使えるものですが、いずれも本人や家族の「安全で安心できる生活」を整えていく上では不可欠な話し合いです。

私たちの初期の研究によれば、AAAの研修参加者が最も使いやすいのはタイムシートだったのですが、支援者の「対処可能感」が研修終了後3か月経っても比較的高く維持されていることに関連していたのは「安心づくりシート」の活用でした<sup>1</sup>。「タイムシート」だけではコンプリメントによって関係改善を図るだけですが、安心づくり面接を行うことで具体的に生活支援を組み立てていくための材料がそろふことにより、「何もできないわけではない」と感じられるようになるのだと考えられます。これらの面接ツールはガイドブックとして公刊しています<sup>2</sup>。ガイドブックでは、AAAの基本理念や情報整理シートや面接シートの具体的な使い方(記入例)、モデルシナリオ等も包含しており、事例に沿った形で具体的に学べるように工夫してあります。逐語のシナ

リオ例はロールプレイを通じた学びにも活用しやすいと好評をいただいております。またガイドブック出版後に、実践者の声を反映させて改良した部分が多々ありますが<sup>3</sup>、改訂後の情報整理シートや面接シートは全てAAA研究会のウェブサイト上でも無償公開しています。地域の様々な支援者に活用していただけるようにと願っています。

### III. チーム力を高めるケースカンファレンス

安心づくり安全探しアプローチ(AAA)の開発当初より、私たちは、AAAを実践現場で役立ててもらうため、各地で研修を重ねてきました。その過程で、実践者から多機関の関係者によるケースカンファレンスはうまくいかないことが多い、多機関のケースカンファレンスはむずかしい、といった声を聞くことが少なからずありました。

そもそも、多機関多職種が集まるケースカンファレンスで扱う複合問題事例は、問題が複雑・深刻であり、事例の当事者たちは支援に対して消極的・拒否的な傾向にあります。こうしたことは、事例に関与する多機関の関係者に、危機感や不安、対処困難感などの否定的な感情をもたらします。その程度は、機関や職種の違い等によって異なる傾向はありますが、いずれにせよ、否定的感情をもっていると、気持ちのゆとりが失われ、他機関や他職種の異なる立場、認識、意見、感情等を受け止め、理解する余裕が失われがちになります。これでは、せっかくカンファレンスを開いてもよい案は出てこない、特定の機関や職種に対応を押しつけてしまう、といったことが起こりかねません。

しかし、ケースカンファレンスの場が、こうした否定的感情を和らげる場になり、参加者が安心して話せるような場になれば、参加者は建設的な話し合

<sup>1</sup> この研究成果については、副田あけみ編(2013)『高齢者虐待にどう向き合うか——安心づくり安全探しアプローチ開発』瀬谷出版を参照してください。

<sup>2</sup> 副田あけみ・土屋典子・長沼葉月(2012)『高齢者虐待防止のための家族支援——安心づくり安全探しアプローチ(AAA)ガイドブック』誠信書房

<sup>3</sup> 面接技法の改良プロセスについては長沼葉月(2019)「安心づくり安全探しアプローチの研修プログラムの改良プロセスに関する一考察：研修転移理論を活用して」『首都大学東京人文学報。社会福祉学』35, 67-83. (<http://hdl.handle.net/10748/00010701>)をご参照ください。

を行えるようになり、効果的なチームアプローチを進めていくことができるはずで、私たちはそのように考え、下記の5つの原則に則ってカンファレンスが進めていけるよう、従来のAAAのカンファレンス・シートをバージョンアップし、「AAA多機関ケースカンファレンス・シート (AAAシート)」を作成しました。

5つの原則：①「話すこと」と「聴くこと」を分け、話し合いの〈余地〉を拡げる。②事例に関する問題・リスクとストレングスをバランスよく検討する。③「事例」の理解だけではなく「支援者の関わり方」を再点検する。④問題の共通理解ではなく、「今後の見通し」の共有を目的にする。⑤お互いの「違い」を大切に「チーム」の力で支援の質を高める。

そして、本シートを活用したカンファレンスが、効果的なチームアプローチの推進に寄与するかどうか、有用性に関する評価研究を行いました。実際の事例について本シートを活用してカンファレンスを行った専門職や実務者を対象に行った、電話による半構造化インタビュー調査とその代替としての記述式アンケートです。調査協力者は延べ76名で、実施されたカンファレンスの実数は27です<sup>4</sup>。

得られたデータの内容分析を行うことで、有用性に関し、以下の4点の結果を得ることができました。

(1) 参加者間のチームワークと呼んでよい、A【肯定的感情の生成・共有】とB【参加者全員の発言の促進と相互理解】が相互に関連しながらもたらされる。(2) そのチームワークが、参加者間のタスクワークと呼べる、C【話し合いの促進と納得のいく支援プランの決定】をもたらししている。同時に、Cのタスクワークは、AやBのチームワークの進展に影響を及ぼしている。(3) こうしたチームワークの進展とタスクワーク推進は、D【協働の推進とチーム意識の醸成・強化】とE【状況改善・緊急対応】という成果を生んでいる。

つまり、本シートを活用したケースカンファレンスは、多機関・多職種チームのチームワークの生成とタスクワークの推進に寄与し、問題状況の改善やチーム意識の醸成・強化というチームとしての成果をもたらす、言い換えると、チーム力の向上に寄与するということです。限られた質的データをもとにした分析結果ですので、あくまでも仮定です。しかし、本シート活用研修の参加者に実施してきた質問紙調査（回答者580名）の自由記述分析結果でも、ほぼ同様の結果が出ていますので、この仮定の妥当性は高いと思われます<sup>5</sup>。

一定の有用性が示されているこれらのツールに少しでもご関心を持っていただき、実践に役立てていただければ幸いです。

<sup>4</sup> 本調査の調査方法、分析結果等については、AAA研究会『チーム力を高める多機関協働ケースカンファレンス』瀬谷出版のIV章、もしくは、AAA研究会のウェブサイトに掲載してある報告書を参照してください。http://www.elderabuse-aaa.com/

<sup>5</sup> AAA式ケースカンファレンスの研修実施した質問紙調査の調査方法および結果も、安心づくり安全探しアプローチ研究会のウェブサイトに掲載しています。