

福祉オンブズおかやま会報 第31号 2008年1月

## ■今年の課題

2007年12月26日、北九州市は、生活保護行政をめぐる、相次いだ3件の餓死・孤独死事件について、福祉事務所の対応に「配慮に欠ける点が認められた」として、当時の保健福祉局長ら7人を処分した、と発表しています。

北九州市の生活保護行政の厳しさは、マスコミ等によっても取り上げられました。いろんな手段を使って生活保護の申請をさせない、あるいは保護を辞退させることによって、全国一の保護率の低さを誇り、厚生労働省も称賛していましたが、現在では逆の評価をしています。

北九州市がもともと過酷な保護行政を採用するに至ったのは、暴力団等の不正受給に厳しく対応する、ということでした。

NHKの報道(本年1月21日)によると、健康保険の保険料の支払いを怠ったため保険証を返納させられ、10割の自己負担を一応しなくてはならない資格証明書の世帯が全国34万世帯あるとのこと。そして、昨年41人の人が、健康保険の利用ができないので、満足な医療を受けることができないまま死亡しているとのこと。

健康保険の保険料を滞納すると保険を利用させない、という原則は、保険料の徴収率を向上させるために採用されているもののようです。

小・中学校でも、学校給食費や学校納付金の支払いをしない家庭が増加していると言われています。給食費等の支払いを促進するためには、給食費を支払わない子には給食は食べさせないことにしよう、という議論もされているようです。

これらの問題には、2つのことを含んでいると思います。1つは、広く貧困層が増加しているのに、社会福祉政策が有効に対応していない、ということであり、もう1つは、不正受給を狙う人や支払う能力がありながらタダ乗りを考える人にどう対応するか、ということ。

行政は、不正受給やタダ乗りへの対応を優先させて、そのために正当な受給権利者にシワ寄せをし、切り捨てているのです。

生活保護や医療保険が受けられなくて苦痛の中で孤独死した人は、こうした犠牲者です。

私ども福祉オンブズおかやまは、儲け主義の施設の経営者や虚偽の申請で介護保険を食いものにしようとする施設を、これまでも弾劾してきました。これは、正当な利用者を守るためには極めて重要なことだと思います。行政が不正受給やタダ乗りを警戒するあまり予算を減らしたり、真の受給者を切り捨てることを防止してはなりません。

不正申請や受給に関する情報をいかに取り込んでいくか、福祉オンブズとしての真価を問われているように思われます。

今年もよろしく申し上げます。

(代表 奥 津 亘)

## ■介護保険市民オンブズマン機構大阪の活動（2）

### オンブズマンの役割

介護保険市民オンブズマン機構大阪(以下 O・ネットという)におけるオンブズマン活動は、『告発型』ではなく、『橋渡し型』として、市民感覚をベースに『主観の共有化』を図りながらの活動が基本的スタイルであると、前号で述べました。O・ネットのオンブズマンの最大の特徴は、この『橋渡し役』としての「立場」にあります。本来のオンブズマンは利用者の立場、またはその「代弁者」というのが原則ですが、何の権力的背景もない市民オンブズマンが特別養護老人ホームという施設の中で活動する上では、施設側の立場や、現に置かれている状況を理解して、より望ましい介護を実現するため、利用者と施設の間で立って連絡調整するという現実的立場をとっています。

この立場に立って活動するオンブズマンの役目について O・ネット代表理事・岡本祐三氏は、およそ次のように言っています。

施設を訪ね、入居者の不満を聴き取る(入所者が臆することなく「不満」を訴えられるような信頼関係を作ることに辛抱強く努力を重ねた上で)。その入居者とペアで派遣された市民オンブズマンの少なくとも3人の「主観の共有」と「市民的生活感覚」という標準の比較によって、その「苦情」の正当性を評価する。それが極端な「わがまま」ではない、という検証をするわけです。つまり、「苦情」を切り口にして、同じ利用者市民という横並びの視点で確かめたい。そこからサービス提供者も気づかなかった問題点を学んでもらう。サービス利用者の方にも、自分たちの要望を相手に伝えることによって、サービスが改善されることを実感してもらおう。即ち、市民オンブズマン活動の真の目標は、利用者の参加(“エンパワーメント”)と、サービス提供者側の“気づき”を促すことにある、ということです。

「橋渡し役」は、入居者の苦情などを聴き、それを伝えるだけのメッセンジャーではなく、入居者と施設側との間の信頼関係を構築・強化していくための支援なのです。それが依拠するところは、市民オンブズマンを入れてでもより良質のサービスを提供したいとする施設側の向上心と高額な費用を自己負担して研修を受け、ボランティアとして高齢者の生活の質改善向上に貢献したいとする市民オンブズマンの無私な姿勢を施設側も尊重するからであろう。

### オンブズマン活動の特徴

O-ネットの活動目的は、前述のように利用者の苦情・要望の橋渡しにより、利用者のエンパワーメントとサービス提供者側の気づきを促し、サービスの質の向上を図るといいますが、厚労省でも介護の質の向上を期待して「福祉サービス第三者評価」を制度化しています(社会福祉法 78 条、任意規定)。

O-ネットは、この「第三者評価」との質の違いを「オンブズマン活動を“第三者評価”との違いを探る」にまとめています。これは利用者の生の声や観察を通してのオンブズマンの気づきをまとめた「主な対応事例～オンブズマン活動実績」からピックアップして、評価項目と比較したものです。

「第三者評価」が事業者との面談が主体であるのに対して、利用者の苦情・要望・思いを直接聴くという特徴がよく現れています。具体例を三大介助のみについて一部紹介しておきます。

(「第三者評価は大阪府の基準です。また受講が義務づけられている「地域密着型サービス評価」は第三者評価ですが、O-ネットの活動が特養だけを対象としていることから「福祉サービス第三者評価」に絞って対比しています)

(事務局次長 桐山 宗義)

※表については、会報の印刷物からからスキャナーでとりこんでもらうこと可能ですか？

## ケアマネのひとり言 (13)

介護者の生きてきた時間をも理解しての在宅支援

### ～はじめに～

私は長く高齢者福祉の現場にいる。21 歳で老人保健施設の介護職につき、その後 28 歳から相談援助業務に従事している。私の担当者は高齢者が圧倒的に多い。50 代の方もおられるが先天性障害者ではない。だから私は生まれながらの障害を抱えている若い方が苦手であった。なぜならどう接していいか分からなかったからである。「自然に向き合う」と言われても、私の中で『こんなに若くして障害がありかわいそう…』という気持ちが先にたってしまう。この『かわいそう』という思いを隠そうとして、障害者の方と目を見て話をすることが出来なかった。そんな私の心の垣根をあっさり取り払ってくれたのが今年 60 歳の Y さんだ。Y さんは私の担当している 96 歳の女性 A さんの息子である。平成 17 年 4 月、私は A さん親子に出会った。主たる介護者である Y さんと

向き合うようになって私は自然と会話ができるようになった。そして多くのことを気づかせてもらった。今日は96歳のAさんと脳性小児麻痺で車椅子生活、だけど元気いっぱいの子 Yさんのことを書きたいと思う。

### ～96歳の母、60歳の息子の2人3脚で 生きてきた今まで・・・～

Aさんは左大腿骨骨折、股関節の骨折、加齢による下肢筋力低下で自宅でも車椅子生活になっている。また残念なことに認知症も進行しており、排泄や更衣など生活全般に介護が必要になった。息子であるYさんは先天性脳性小児麻痺。10年ほど前までは歩いていたが、今は車椅子生活。ベッドに移るのも寝返りも、食事も排泄も全介助である。そんな2人が自宅で暮らし続けられるのも奇跡のようであるが、Aさんにはヘルパーさんが1日3回、そしてデイサービスが週2回入る。そしてYさんは「自立支援法」から1日4回のヘルパーさん、週1回の訪問看護サービス、週1回デイサービスを利用している。この2人が生活できる大きな柱は介護保険で入るAさんのヘルパーさんと、自立支援法で入るYさんのヘルパーさんとの連携である。どちらのヘルパーさんもこの母・息子2人に対して出来る支援をしてくださっている。

Yさんは『もう子どもが出来ないかもしれない』と諦めたころ授かった息子だとAさんから伺った。60年前は今より障害者への風当たりもきつかったと思うが、Yさんをごく普通の子どもと同じ教育を受けさせようと奮闘したという。小学校、中学校と9年間、Aさんは毎日Yさんの学校に付き添った。そしてAさんは『障害児を抱える家族の会』代表として、全国を飛び回っておられた。「車椅子ダンス」という競技が出来たときにも真っ先に連れて行き、チャレンジするように進めた。アルバムには、楽しそうに車椅子で踊るYさんの写真がたくさん残っている。

### ～綻びはじめた生活～

Aさんは数年前から認知症の症状が目立つようになった。ただYさんが傍にいたら「しっかりもののお母さん」の顔である。どのヘルパーさんにも『ありがとね。』と丁寧にお礼を言われ、いつもYさんのことを気に掛けておられる。しかし、病気の進行に伴いYさんの姿が見えないと非常に混乱するようになった。Yさんがデイサービスに行く日も落ち着いて待つことが出来ず、Yさんの名前を呼びながらふらつく足で外へ出ようしたり、情緒不安定になりヘルパーさんに攻撃的になった。Yさんは移動支援サービスを使って通院や買い物、サークル、福祉事務所やヘルパー事業所にも出かける。そんな時間がAさんにとっては辛く、あまりの混乱ぶりに「一人にはしておけない…」という声が出るようになった。また日常生活では排泄の失敗が目立つようになった。夜間の

失敗が特に多く、電気をつけて衣類をさがす A さんの横で Y さんも不眠となった。以前なら寝返りが打てない Y さんのために、A さんが寝返りを打たせ、布団を直していたのだがそれも出来ない・・・昨年より数回、A さん、Y さん両方の関係者が集まっての話し合いがもたれた。A さんは 96 歳であり A さんの状況に応じて息子である Y さんが生活を変えるべきである(例えば外出を控えいつも母親の傍にいる等)などの意見が出た。しかし Y さんは外出が自分の唯一の気分転換であり、その意見は受け入れられないと主張した。私は Y さんに「世の中で介護している 60 歳の人達は大勢いる。みんな多かれ少なかれ、いろいろな事を我慢しているよ。この家でお母さんを最後まで過ごさせてあげたいと本当に思うなら、少し歩みよって…」と話した。しかし Y さんは自分の出かける時、そして夜間(23 時～翌朝 6 時まで)は自費でヘルパーさんをお願いした。大きな金額であるが A さんは Y さんのためにたくさんの貯金を残していた。世の中には母親の介護のため仕事を辞めて頑張っている人だっている。私はそんな人達と Y さんを重ね、Y さんが随分自分勝手にわがままな人のように感じていた。

#### ～介護者である Y さんの生活暦にも 眼を向けて・・・障害の特性について～

そんな時、「自立支援法」の勉強会で講師の方から「障害の特性を理解した上で関わってほしい。高齢者支援をしている人は時に、障害者の特性を理解しないまま『自立した生活』など理想を押し付けてしまうことがある。」という言葉聞いた。私はその言葉を聞きハッとすると同時に Y さんのことを思った。約 10 年前まで、Y さんの介護は A さんが全部していた。お金の管理も息子に任せたのも数年前からである。Y さんはいつも A さんに守られて生きてきたのである。障害をもって生まれた息子のために A さんも父親も大きな愛情を注いだという。そして出来るだけ当たり前の生活が出来るように全ての段取りを A さんが行い、時には行政ともたたかいながら Y さんを守ってきたのである。そして大きなお金も残した。そんな中で伸び伸び育った Y さんと、いろいろな世間のしがらみにもまれて生きてきた 60 代の人とを一緒に考えてはいけけないのではないか・・・と思ったのである。もちろん、それは『特別視する』ということではない。ただ守られて守られて生きてきた Y さん、節約しながら生活することを教えられなかった Y さんに今、急にいろいろなことを求めても難しいなと思うのである。Y さんは Y さんなりに一生懸命生きている。だから Y さんの生きてきた過程も理解し、受け入れつつ、いろいろなことを一緒に考えていかないといけないな・・・と改めて思う。

毎月1回、Y さんは A さんの前で話せないことを相談する為にタクシーで事務所までやって来る。運転手さんに車椅子を押してもらいながら「お母ちゃんが困るんじゃあ」といつもの泣き笑いのような顔。そんな Y さんに「でも Y さんも頑張っているよね！」と今

までより笑顔で言えた。まだまだこれからも試行錯誤しながら、このお2人の自宅での生活を応援していきたいと思う。(ケアマネージャーS、N)

## ■第2回 人権・福祉講座から

### 高齢者虐待を未然に防ぐために

臼井キミカさん(大阪市立大学医学部看護学科老年看護科教授)

第2回人権・福祉講座が、12月8日(火)午後2時から、岡山県生涯学習センター視聴覚室に約70人が参加して開かれました。小坂田 稔(美作大学教授)さんの司会で、講師は臼井キミカさん。今号では、講演の概要を紹介します。(文責は編集部)

平成6年の秋からスタートした高齢者虐待研究会で、どうしたら虐待が予防できるか、早く発見できるか、安心して過ごせるか、考えてきた。

あなたは、次のことを虐待と思いますか、アンケート(資料)に回答してみてください。判断しにくいものもあるが、虐待になりかねないことを並べています。虐待の背景に認知症があって、それに間違った対応をして、虐待がエスカレートすることがある。認知症を理解すること、お金のこと、などについて書いた。

### 高齢者の尊厳を考える

12月4～10日まで人権週間ということで、いろいろなイベントがある。16年前、国連で採択された5つの原則「自立、参加、ケア、自己実現、尊厳」が提案された。しかしどうしても女性、児童のことが先に進み、やっと高齢者にも法律ができた。それには背景があり、ないがしろにされてきたとばかりはいえないのだけど。若者に比べると生産性においておとる、速いこと、効率がいいことを優先すると、高齢者のことは後回しかと思う。

高齢期を生きるとは？単によろこびとばかりはいえない。私の母も高度の認知症で家族もわからず、飲み込むこともできない状態で何年も生きていた。生きることの厳しさを感じたことがある。

尊厳を考えてみる。「高齢者を尊重しなくてはいけない。なぜか」今の社会を作ってくれたのが高齢者だという説明もあるが、母の状況を見たときに、「生きる存在そのものが尊い」ということではないかと思った。生きている、それだけのことで私を支えてくれた。重度な病態であってもその人らしく、生きていけるようにサポートしたい。

そんな中で、いろいろな報道で高齢者が被害に遭っている。11月に尼崎で82歳の男性が奥様を絞殺した。自分は末期ガンで先に死んだらかわいそうだからと。しかしよ

く調べると、このご主人は自分で勝手に末期ガンだと思いこんでいただけだということもわかってきた。夫婦むつまじいのは大切だけど気をつけないといけない。

今年の初めに、妻がご主人を餓死させた。健康保険証も切れていて、亡くなったときは裸で寝かされていて床ずれが深いところまで、骨がみえるほどまで達していたと報道されていた。年齢から見ればまだまだ若い人。いろんな制度を利用すればそんなことにならないで済んだのではないか。情報がもうちょっと正確に伝わっていればなあ。

## 高齢者虐待防止法の制定

高齢者虐待防止研究会ができたのが1994年。それから10年で法律がやっとなされた。正確な名前は「高齢者虐待の防止と高齢者の養護者に対する支援等に関する法律」。虐待を防止するには、養護者の支援がなくてはできないということが入った。これはそれまでの児童と、女性の虐待防止法と違っている。

「なぜ虐待が起こるのか」と、調査がなされるけど、本当になぜかというのは難しい。そのなかで、介護負担があるからという説明がある。負担はきっかけかもしれないが、それだけで虐待が起きるのでなく、複雑なこと。虐待を防ごうという運動をしていく上で大事な言葉は、「エイジズム」。ロバートバトラーが使った言葉。高齢だというだけでステレオタイプ的に考え、差別すること。必要以上に手助けしすぎて寝たきりになることもないではない。適切な支援をすることが大切だと思う。

社会的にみた場合、高齢者が社会でどうみられているのか。これを確かめたいと思ったパット・ムーアさんという、工業デザインをしている人が、26歳の時に、85歳の高齢者に扮装して町を歩き、高齢者が町でどう扱われているのか調査して論文を書いた。「私は3年間老人だった」という本を紹介する。お店に行くとパソコンのインクリボンを探しても店員は無視、頼んでもアゴで方向を示すだけ。26歳の姿で行くと親切。同じ高齢者でも裕福な姿であるくとホテルのボーイはうやうやしくドアを開ける。ホームレスに扮して町を歩いたら、暴力行為を受けて骨折寸前までいった。ここから高齢者がどんなに扱われているかがわかった。そこから、高齢者だけでなくいろいろな人にやさしいデザインを作るということを発表した。一度読んでいただけたらと思う。

重度の認知症であっても、寝たきりであっても自分のことを自分で解決したいという気持ちをもっている。それを支援することが大事。

私は看護職なので、健康に向かって看護することを学生に教える。健康とは何か。人の潜在能力を最大限に活かすこと。環境の挑戦に対して積極的に反応していく能力。仕事・運動、責任感、環境の変化で改善できると思う。

## 高齢者虐待の定義

虐待防止法の中では、65歳以上を高齢者としている。64歳とかには活動しなくていいのかというのではなく、法律は最低限のことを決めているだけ。いろいろな活動をする上では広くとらえるべき。虐待の定義は、養護者の虐待と、担当者の虐待とあるがある。現場ではこれに限るのでなく広くとらえる必要がある。

法律は5つを定義している。

(ロ)身体的虐待 「家庭内のことだ、けんかだから放っておいて」と拒否されることがあるが、明らかに力の差があるのだから「けんか」ではない。

(ハ)世話の放棄・拒否・放置 よかれと思っていてもダメ(ネグレクト:たとえば寒いのに、危ないからと火を使わせない。他の家族からの虐待を放置するのも虐待と同じ。)

(ニ)心理的虐待 主に言葉の暴力。侮辱的言葉。反対に無視もある。

身体的暴力に比べたら軽いと思われるが、身体的暴力につながる人が多いので、早く発見することが大切。

(ホ)経済的虐待 高齢者のお金を勝手に使うとか、必要なサービスを受けさせない。

(ヘ)性的虐待 合意に基づかないあらゆる接触

私たちの研究会では、あと2つ上げている。

その一つが自己虐待。自分自身で安全を損なうような行為をすること。必要な治療を受けない、助けを拒否する、近所とつきあいをしないなど。

もう一つは社会的虐待。制度があっても必要な制度が必要な高齢者に結びつけられていないこと。高齢者虐待をどう位置づけるかは、その社会の成熟度を表している。より高い倫理観をもって定義されている国がより豊かだと思う。

「生命・健康・安全を脅かすもの。高齢者と障害者に接する態度から、尊厳、安心、自己決定への基本的な配慮を明らかに欠如するもの」というのがスウェーデン。日本の5つ限定よりずっと広いことがわかる。

## 早期発見と支援

早期発見と実際どんな支援をするか。

1 養護者への支援。相談、指導助言

2 通報 緊急時は迷うことなく通報する義務を一般市民も負う。そこまでいかなくても通報の努力義務

では、緊急性はどう判断するか。東京などのマニュアルによると、骨折、頭蓋内骨折、重度のやけど、栄養状態が極端に悪い、脱水。器物による暴力、脅しなどで生命が危ぶまれる状態。本人が保護を求めている状態など。

3 通報を受けたときの対応

行政は事実確認、緊急一時保護、

具体的な事例を。Aさんが娘さんに介護してもらっている。そこに派遣されたCヘルパーがB事業所から訪問。娘さんはお仕事でAさんが一人の時、皮膚を見るとアザがある。「どうしたの」「ちょっとね」「ちょっとどうしたの」「ころんで…」という。次の時、ちがうところにアザがある。いろいろ聞くうちに、実は娘さんから暴力受けているとわかった。Cヘルパーさんはどうするべきか。

アザの場所、色合い、などで判断できるが、まず事業所のケアマネや管理者といっしょに話し合っただけでどうするかを決める。家族から「サービスをうち切ります」と言われたら…しかし、手を離れたら手遅れになるかもしれない。社会の責任を担っているという意識をもって、継続支援の工夫をすべき。

家族の辛い思いを話してもらうきっかけになるかもしれない。それでも拒否的な場合は、最後の手段として、「法律が変わったことを了解してほしい」と伝えるべき場面もあるかも。

よくある「現場を見ていないから、疑いだけで軽々に通報したら迷惑になるかも」という悩み。しかし、疑いだけでも50パーセントを超えるなら通報するべき。「私じゃないとこの介護ができない」と自負するような「愛情ある介護」でも「独断的介護」になっていくこともあるので、よく見ること、ゆとりをもってもらうことも必要。

「虐待に自然治癒はあり得ない」早く行動を起こす必要がある。

長期間にわたって無視されるなど虐待が続くと、高齢者に「もうどうでもいい」という気持ち、無力感にとらわれてしまい、ちょっとした風邪や下痢で亡くなってしまう。無表情・無感動になっている人は免疫力が下がっていると思う。そういう状態になる前に、サポートの仕方を考えることが、高齢者では大切。

高齢者虐待がどれくらい起きているのか。65歳以上の3%から5,6パーセントは起きているのではないと言われる。少ないのはよろこぶべきかもしれないけど、隠れているのかも。

## 地域ネットワークづくりが大切

地域の中での暖かい見守り、支援体制のためのネットワーク、住民の主体的なネットワークがいる。行政が「こうしましょう」というだけではだめ。いきなりはできない。たとえば実態調査をして事実を提示、主体的に考える。専門職と住民の連携がいる。

地域で面倒に思ってしまうがちだけど、どうしたらいいか。ちょっと、声をかける。当たり前にあいさつする、話す、というだけで「認知症高齢者が住みやすい地域」へ。

認知症の人について、隣近所で見守り活動。認知症になったからお誘いしないという変な気遣いをしない。どこの家庭でも起きることだととらえる。高齢者がしたい生活が否定されてしまわないように気軽に声をかけるなど。誰もが「年をとってもこの地域で暮らしたい」と思う地域をつくろう。

今日のテーマとなっている、「未然に防ぐ」ためには啓発がもっと大切になってくる。高齢者虐待はどこでも誰にでも起こりうることを啓発することがネットワークの必要性を理解してもらうために必要。

アセスメント表(資料)を紹介する。虐待がどれくらい重度かということと、未然に防ぐべき危険な状況かどうかを見るために使う。介護疲れの緩和というのがあるが、気分をリフレッシュしてもらうように家族会など気持ちに寄り添えるチャンスをより多く作ることが大きい。相談訪問の窓口をしっかりと住民に知らせるとか、ハイリスクの段階で未然に防ぐ。人から省みられないことが一番悲惨だ。だから地域でのネットワークを作ることが大切だと思う。