

高齢者虐待対応における機関間協働のスキル
—行政と地域包括支援センターの場合—

Skills of Inter-agency Collaboration in the Cases of Elder Abuse:
Public Agencies and Community Comprehensive Support Centers

I. 研究の目的とその背景

1. 現状と課題

厚生労働省や東京都の高齢者虐待防止マニュアルは、高齢者虐待対応の基本としてチーム対応やチームアプローチを指摘している¹⁾²⁾。このチームアプローチは、多くの場合、複数の機関、複数の職種による機関間協働として行われる。機関間協働とは、目的や立場の異なる複数の独立した諸機関がネットワークを組み、必要に応じて特定の目標を共有し、その達成のために一緒に作業することである^①。では、高齢者虐待対応における機関間協働はうまくいっているのだろうか。

東京都の地域包括支援センター（以下、包括と略記する）職員を対象とした調査では、高齢者虐待ケースへの対応における困難を複数選択で尋ねている。その困難として、委託型包括全体の 24.9%が「自治体が老人福祉法の措置に消極的」を、15.5%が「自治体が成年後見申し立てに消極的」をあげている³⁾。一部ではあるものの、委託型包括職員が高齢者虐待対応の重要な局面における自治体との連携で難しさを感じている様子が見えてくる。また、ある自治体の委託型包括と行政の高齢者支援課職員を対象とした面接調査では、委託型包括の職員は行政が「情報共有に積極的ではない」ことを、行政職員は委託型包括からの「同行訪問依頼に対応できない場合が多いこと」を課題としてあげている⁴⁾。

実践者の抱えるこうした困難感や課題は、虐待事例への迅速、円滑な関係機関による対応を阻害するおそれがある。それは、ときに危険な状態や取り返しのつかない事態を引き起こす危険性がある。また、実践者間に疲弊感をもたらすおそれがある。こうした事態をできる限り防ぐためには必要なことは何であろうか。厚生労働省が求める、高齢者虐待対応のマニュアル・業務指針・対応フロー図等の作成や、保健医療福祉サービス介入支援ネットワークの構築の取組みだけでよいであろうか^②。

関係機関間の円滑な連携・協働を進めていくには、相手機関の理解だけでなく自機関の理解を求めて他機関に働きかけることも必要であると考えられる。だが、包括の社会福祉士を対象とした包括の総合相談・権利擁護業務の評価に関する調査の結果によると、「センター運営協議会や地域の関係者・関係機関に対して、センターの取組と課題について理解が深まるように働きかける」ことができているのは委託型包括の 27.3%、「市町村に対して、センターの取組と課題について理解が深まるように働きかける」は 57.0%にとどまっている⁵⁾。こうした働きかけが十分でないのは、それを行うための時間が不足しているといった物理的な理由のほかに、どのように働きかけてよいのかよくわからないといった方法に関する問題があるのではないかと考えられる。

以上の問題関心から、筆者らは、高齢者虐待対応における関係機関間の協働を迅速、円滑に進めるための活動方法を関係機関間の協働スキルと捉え、これを明らかにする必要性があると考えた。

2. 機関間協働におけるスキル研究

ソーシャルワーク論においては、スキルを「テクニク」と「アート」の2面性をもつものとして捉えるなど⁶⁾、さまざまな捉え方がある。そうしたなかで、トレビシクは、スキルを「目的あるいは状況について組織された、または調整された活動」と捉え、ミクロレベルからメゾ、マクロレベルに渡る幅広い多様なスキルを例示している⁷⁾。本論でも、機関間協働においては幅広い多様なスキルが必要という認識の下、トレビシクの定義を踏まえて、スキルを目的達成や状況適応のために必要な実践者の活動方法と広く定義する。

英米では地域ケアの進展とともに、地域における対人援助機関同士の協働が政策的に推進されてきたという歴史がある。そのため、ソーシャルワーク研究では、機関間協働や職種間協働に関する研究は少なくない。だが、協働がうまくいくためには、関係者が「統合的サービス提供のためにも働くことの重要性を認識すること」、各機関が「問題に対し所属職員が関与する範囲の方針として決めていること」、自治体や国が「機関間協働を強化するよう後押しをすること」など、実践者レベル、組織レベル、政策レベルでのキーポイントを指摘するもの⁸⁾、実践者の「協働的態度」と「他機関に関する理解」を重視するもの⁹⁾、機関間の関係性構築と維持のためには「対人関係スキル」と「個別スキル」が必要とするものはあるが¹⁰⁾、実践者の活動方法としてのスキルを幅広く論じたものはあまりない。

そのなかで、ペインは効果的なネットワーキングのために行う機関間の連結活動のスキル群として、「注意深い計画化と戦略」「異なるセッティングについての思考と活用」対人関係スキルの効果的な活用をあげ、それぞれについて詳しく解説を行っている¹¹⁾。だが、その根拠となる具体的なデータを提示しているわけではない。また、それらのスキルだけで十分かという疑問も残る。副田も実践者レベルのネットワーキングの技法として「他組織の実践者に依頼・交渉するときは、『相談したい』、『知恵を借りたい』といった表現で行う」などをスキルとして例示しているが、これも主に文献整理に基づいたもので根拠となるデータを示していない¹²⁾。筒井は保健師等の専門職が行う他機関との連携活動を評価する尺度を実証研究により開発しているが、これはあくまでも「関連する他機関からその機関の業務や実施に関する内容を聞いているか」といった活動実態を評価するものであり、活動方法を提示しているものではない¹³⁾。

高齢者虐待における機関間協働の研究については、高齢者虐待防止ネットワーク構築に関する実践報告や¹⁴⁾、保健医療福祉ネットワーク構築の方法に関する事例研究が若干見られるものの¹⁵⁾、高齢者虐待対応をめぐる機関間協働のために必要な実践者の活動方法を幅広く捉えたものは見当たらない。

以上のことから、高齢者虐待対応における機関間協働のスキルを実証研究によって明らかにし、それを高齢者虐待対応に携わる実践者に伝えていくことは、高齢者虐待対応にお

ける関係機関間の円滑な協働の促進に役立つだけでなく、ソーシャルワーク研究等における機関間協働のスキル研究を進展させる点でも意義があると考ええる。

3. 研究目的

本論は、高齢者虐待対応における機関間協働のうち、行政と委託型包括との間の協働に焦点を当て、その協働スキルを明らかにすることを目的とする^③。なお、本論で言う行政とは高齢者支援課や直営包括を指す。また、委託型包括は、以後、包括と略記する。

行政と包括との協働スキルに焦点を当てるのは、この二者の関係が高齢者虐待対応における機関間ネットワークのなかの中核ネットワークだからである。この中核ネットワークが、個々の虐待事例の対応をめぐる連携・協働機関の範囲を決める。また、それらの諸機関が目標を共有し共同して目標達成できるよう、諸機関間の連携調整、情報収集・情報集積、活動統括といった協働における重要な機能を担う。こうした機能を担う中核ネットを協働システムと呼ぶことができる。行政と包括は、高齢者虐待防止法に基づき、協働システムとして共同でこれらの機能を担う。

II 研究の方法

1. 調査方法と対象

半構造化によるグループインタビューを採用した。この方法を採用したのは、本研究が機関間協働がうまくいくための要因は何かというテーマについて、幅広い多様な意見を引き出すための探索的研究だからである。調査対象は、関東地方の5つの市区の包括職員24名と行政職員15名の計39名で、いずれも高齢者虐待対応に携わっている職員である。これらの市区の人口は、最小市で約11.5万人、最大の区で25万人、平均16.4万人である。これら市区は高齢者虐待の取組みに熱心で、筆者らはこれらの市区で2～6年間に渡り、2回以上の高齢者虐待防止に関する研修や事例検討会を実施している。調査実施にあたっては、行政および包括の管理職の承諾を得た。

インタビューにあたっては、どの市区についても包括職員と行政職員を別のグループに分けた。相手機関の職員が同じグループにいると話しにくいのではないかと考えたためである。さらに、4つの市区については、包括職員を経験年数の長短やエリアの近接度で2グループに分けた。3つの市区については、隣接市区の行政職員、包括職員のグループをそれぞれいくつかまとめてインタビューを実施した。インタビューは2012年11月から2013年3月までの間に9回（各1.5～2時間）実施した。参加者は毎回異なる。

インタビュー時のグループ構成は2～6人、男女混合である。全体では女性が74.4%を占める。包括職員の地域ケア歴は2～16年で平均6.3年、所有率の高い専門職資格は社会福祉士で、全体の70.8%、介護支援専門員62.5%、介護福祉士29.2%であった。行政職員の場合は、2～16年で平均5.8年、保健師と社会福祉主事がともに全体の33.0%、社会福祉士が26.7%であった。

事前に4つの質問内容を記載した調査依頼文を対象者に渡し、インタビューの際にはそ

れをもとに尋ねた。事前に質問内容を伝えたのは、前もって知らせることで対象者の緊張感をやわらげることができるのではないかと考えたからである。また、事前に同僚と話合ってもらったのもよいと考えた。質問1は、包括職員には「高齢者虐待をめぐる**行政**との連携・協働についてお尋ねします。最初は連携・協働がうまくいかなかったが、その後うまくいくようになったということがあれば、それは何があったからうまくいきましたか。最初からうまくいった事例は、何がよかったからうまくいきましたか」と尋ね、行政職員には太字部分を包括に代えて同じように尋ねた。質問2は太字部分を居宅介護支援事業所に、質問3は行政内の障害福祉課・生活保護担当等部署に、質問4は保健所・医療機関に代えて、包括職員にも行政職員にも同じように聞いた。この質問の仕方は、最初に対象者に連携・協働がうまくいっている状況を思い浮かべてもらうための工夫であり、他機関の欠点を指摘する形でインタビューが進むことを回避するために採用した⁽⁴⁾。

インタビューは対象者の承諾を得て録音した。インタビューアは筆頭著者である。倫理面の配慮として、対象者には番号を割り振り、話す際には冒頭に自分の番号を言ってから話しを始めるよう伝えるとともに、誰からでも自由に発言してよいこと、答えたくなければ発言しなくてよいこと等を伝えた。また、協働の実態を事例に即して話す際には、事例経過全体を語るのではなく、協働の実態に係るエピソードだけを語るよう依頼した。分析にあたっては各市区の結果ではなく、5市区を合わせた結果の分析を行うことを事前に伝えた。以上のような形で匿名性を保障した。本調査は、高齢者虐待対応における機関間協働の実態について問うグループ・インタビューであるため、管理職の了解を得た上で、各機関の高齢者虐待対応に携わる実践者に参加してもらう必要があった。そのため、個々の実践者に調査協力へのプレッシャーがかかるおそれはあったが、調査当日にインタビュー会場に来るか否かの決定は個々の実践者にゆだねられており、実際、参加しない虐待対応職員もいた。本調査は、首都大学東京倫理委員会による承認を得ている。

2. 分析方法

録音テープは起こしてトランスクリプトを作成した。そのトランスクリプトを何度も読み返し、協働の実態がうまくいっていると肯定的な語り口で語られる場面で何度か出てくる活動方法を、また、必ずしも肯定的な語り口ではないが、語り手が協働にあたって必要視あるいは重視している活動方法を抽出し、コーディングしていった。なお、これらの活動方法には、語り手自身が行っているものや行ったほうがよいと認識しているものだけでなく、相手機関の職員が行っているものや行ってほしいと期待しているものも含まれている。

つぎに、このオープン・コーディングの作業で作成したコードをいくつかのカテゴリーにまとめ、これを機関間協働がうまくいくための協働スキルとした。最初のコーディングやカテゴリー化は筆頭著者が行い、その結果を共同執筆者全員で点検し、その妥当性について検討を行った。最後に、これらの協働スキルについて、特に何のための協働かという点に着目した焦点的コーディングを行い、スキル群としてのカテゴリー・グループを作成

した。なお、コーディング作業は行政職員と包括職員のデータについて別々に行ったが、カテゴリー化に際しては、同じ活動方法について言及しているものであれば統合して同じカテゴリーとした。

表1 高齢者虐待対応における行政と包括間の協働スキル

カテゴリー・グループ	番号	カテゴリー	コード
協働システム 構築スキル群	1	対応する行政窓口担当者の明確化	行政内に各地域包括担当者、虐待防止担当を配置
	2	対応の流れ・役割分担・リスクアセスメントシート等を含む防止マニュアルの共同作成	対応の流れにおける役割分担原則の明確化 ツールとしてのリスクアセスメントシート等を共同整備 対応の流れをシステムとして共同で整備
	3	事例のモニタリングを行う定例会議の開催	モニタリングを必ず行う担当者同士の定例会議を実施
	4	合同で研修を企画・実施	虐待に関わる研修プログラムの共同作成、研修の共同実施
協働システム 運営スキル群	5	不在時の対応の明確化	担当者不在時のときの対応の明確化
	6	配属当初は包括に意識的によく連絡	配属当初は意識して包括によく連絡 包括の新人職員に対し同行訪問の誘い
	7	配属当初は包括のニーズにできるだけ対応	配属当初は包括からの要望にできるだけ応答 包括が提示する問題や課題にできるだけ具体的に対応
	8	相手機関の機能・立場・限界等の理解	包括や行政に対する役割期待、機関としての機能、立場の違い等を相互に理解
	9	包括へ連絡する際は誰が適切か、どう伝えるかを考慮して実施	包括に相談・連絡する際、誰がよいかその都度判断して実施 包括や包括職員によってどの程度、どのように伝えるかを考慮して連絡
	10	行政に相談・報告する事例の範囲やタイミング、依頼内容等を包括として決定	まず一報を入れた上で、シートを活用しながらその後の報告について包括として判断 チーム対応しなくてよい事例かどうかは包括として判断 同行訪問を求めるかどうか包括として判断 包括で対応可能な状況については行政の対応を求めず包括で対応
	11	行政に事例報告する際は、シート類に事例情報を的確に記載し伝達	事例に関する情報を伝達する際は、シートにきちんと記載して伝達
	12	相談やケースカンファレンス参加の前に、包括として情報・課題の整理、支援方針案を検討	行政との会議の前には、包括内で情報と課題の整理 包括としての課題整理と事例対応方針を統一してから相談
	13	複合事例・切迫事例については直接会って報告・説明	心配な事例については電話より訪問して報告し、事例に対する温度差を縮小 分離保護と決めてかからず状況を全体的に把握した上で直接報告
	14	対応の流れや役割分担の原則に基づき対応	原則に沿った対応やシート活用による対応 対応の流れにおける役割分担の原則に沿う

協働システム 運営スキル群	15	緊急事例では対応の流れ等の原則を前提とせず柔軟に対応、その後行政に連絡	緊急時はまず自分で判断して対応、その後行政に連絡 緊急時は会議よりも電話のやりとりで対応
	16	包括のアセスメント等が適切にできていない場合、同行訪問等を通して情報共有や課題整理	アセスメントや対応がうまくいっていない包括には、同行訪問や包括の会議への参加を通して情報共有や課題整理 包括職員が混乱している場合、同行訪問して情報共有や課題整理
	17	ケースカンファレンスでは双方の意見を摺合せ、支援方針や介入における役割分担を決定	会議では包括と行政の意見をすり合わせて方針や役割分担を決定
	18	事例介入における役割分担は互いの機関や職種の役割を理解した上で決定	機関や職種の役割を理解した上で役割分担を決定 それぞれの機関の役割を踏まえて個別事例対応における役割分担を決定 行政にしかできないこと、行政を介したほうが望ましいことを行政に積極的に依頼
	19	介入における役割分担を決めていても、重なる部分はともに実施	役割分担をしても両方が重なるところは一緒に動く
	20	行政が実施困難な業務は、決定された包括の役割でなくても自発的に実施	行政ではできない細かな事例への対応を包括として自発的に実施
	21	事例担当者の決定や交代はミーティング等により柔軟に決定	事例担当職員は包括内のミーティングで決定 経過途中でより適切な担当者に交代することを協議の上、決定
	22	包括内チームワーク体制を包括管理職がマネジメント	包括の管理者が役割分担を決めるといったチーム内のマネジメントを実施 包括内でチームワークがとれるよう包括管理者がマネジメント 包括内でしっかりとした協力体制を整備
	23	防止マニュアルに基づく研修を包括内でも実施	包括内でも防止マニュアルをもとに研修を実施
	24	担当者レベルで対応が困難な場合、行政の管理職から包括の管理職へ対応依頼	担当者レベルでの対応が困難な場合、行政管理職から法人管理職に改善等を依頼
協働システム 下の コミュニケーションスキル群	25	行政に相談する際は事例の経過を簡潔に説明し、相談したい点を具体的に質問	事例の経過を説明した上で、この点はどうしたらよいかと具体的に相談
	26	相談の際は包括の判断等を伝えた上で、行政の考えを伺いたいという形で相談	包括によるアセスメント等を決定事項のように伝えず、行政の判断を何う形で報告 包括としてここまで検討したが助言をもらいたいという形で行政に相談
	27	包括からの相談・報告はていねいに聞き、情報不足の場合は具体的に質問	包括の相談・報告の情報はていねいに聞き、不足の点は具体的に質問 シート記載情報については、判断根拠となる情報を具体的に質問
	28	情報収集や情報提供を依頼する際は、必要な内容・理由を具体的に示して依頼	包括に具体的にこういう情報を収集してほしいと依頼 行政に必要な内容を具体的に示して情報提供を依頼 必要な理由を明確にしたうえで情報提供を依頼
	29	包括の判断や対応が適切と思えない場合でも、直接的な指摘や否定的な評価は回避	包括の判断が行政のそれと違うときでもそれを直接に指摘せず、一層の情報収集を依頼 包括の対応が適切とは思えなくても、それを直接否定するような発言は回避



行政職員のスキルとして抽出されたカテゴリー



包括職員のスキルとして抽出されたカテゴリー



両機関職員のスキルとして抽出されたカテゴリー

Ⅲ 研究の成果

1. 3 種類の協働スキル群

高齢者虐待対応における行政と包括間の協働スキルは、表 1 のカテゴリー欄に示したように 29 個抽出することができた。以下、カテゴリー欄の協働スキルは【 】で表し、コード欄のコードは〔 〕で表す。(表 1 を挿入)

【対応する行政窓口担当者の明確化】、【対応の流れ・役割分担・リスクアセスメントシート等を含む防止マニュアルの共同作成】、【事例のモニタリングを行う定例会議の開催】、【合同で研修を企画・実施】は、高齢者虐待対応ネットワークの中核である行政と包括とのネットワークが安定的に作動する協働システムを作り上げるためのスキルと言える。よって、これらを 1 つのカテゴリー・グループにまとめ、〈協働システム構築スキル群〉と名付けた。

この群に含まれる【対応の流れ・役割分担・リスクアセスメントシート等を含む防止マニュアルの共同作成】のスキルは 3 つのコードをまとめたものである。それぞれのコードは、1 つ以上の発言をまとめて作成した。例えば、〔対応の流れをシステムとして共同で整備〕というコードは、次のような発言を元にまとめている。なお、発言後の()の中は、発言者が C 市の包括職員のうちの No1 氏であることを表わしている(以下、同じ)。

「一番最初のシステムと一緒に整備してきて、その前の行政の担当者と包括の意識のずれだったり非常にあったのが、若干整理されてきているのかなと思っているんですけども、一番対応がうまくいった場合っていうのは、行政の担当者も一緒に初動の時期からかかわっていただいていたたり、実際本人をみていただいている場合という実感が非常にあります。なので、本当は、そういう基準も作ってシステムの中に入れたほうがいいのではないかと考えています。」(C-包括-No.1)

【不在時の対応の明確化】【配属当初は包括に意識的によく連絡】【配属当初は包括のニーズにできるだけ対応】【相手機関の機能・立場・限界等の理解】【包括への相談・連絡の際は誰が適切か、どう伝えるかを考慮して実施】の 5 個のスキルは、協働システムの下で行政と包括の職員が協働を実践していくための関係性づくりのスキルと言える。

【行政に相談・報告する事例の範囲やタイミング、依頼内容等を包括として決定】【行政に事例報告する際は、シート類に事例情報を的確に記載し伝達】【相談や CC 参加の前に、包括として情報・課題の整理、支援方針案を検討】【複合事例・切迫事例については直接会って報告・説明】【対応の流れや役割分担の原則に基づき対応】【緊急事例では対応の流れ等の原則を前提とせず柔軟に対応、その後行政に連絡】【包括のアセスメント等が適切にできていない場合、同行訪問等を通して情報共有や課題整理】の 7 個のスキルは、初期対応時に協働システムとして定めた防止マニュアルに記載されている対応原則を事例に即して実施していく際のスキルである。

【ケースカンファレンスでは双方の意見を摺合せ、支援方針や介入における役割分担を決定】【事例介入における役割分担は互いの機関や職種の役割を理解した上で決定】【介入

における役割分担を決めていても、重なる部分はともに実施】【行政が実施困難な業務は、決定された包括の役割でなくても自発的に実施】の4個のスキルは、介入時に防止マニュアルに記載されている対応原則を事例に即して実施していく際のスキルと言える。【事例担当者の決定や交代はミーティング等により柔軟に決定】【包括内チームワーク体制を包括管理職がマネジメント】【防止マニュアルに基づく研修を包括内でも実施】の3個のスキルは、包括職員の日々の協働実践を調整管理する包括の長の組織マネジメント・スキル、【担当者レベルで対応が困難な場合、行政の管理職から包括の管理職へ対応依頼】は、包括の長に協働実践を調整管理することを要請する行政の長の管理スキルと言える。

以上のスキルは、いずれも、実際の虐待事例対応において行政と包括の協働システムをうまく機能させるためのスキルと捉えることができる。そこで、これらを1つのカテゴリー・グループにまとめて<協働システム運営スキル群>と名付けた。

この<協働システム運営スキル群>のうち、例えば、【行政に相談・報告する事例の範囲やタイミング、依頼内容等を包括として決定】というスキルは、4つのコードをまとめたものである。4つのコードのうちの〔まず一報を入れた上で、シートを活用しながらその後の報告について包括として判断〕というコードは、次のような発言を元にまとめている。「これは本当に虐待なんだろうかというグレーの時点でも、まずは一報を入れるようにしています。まだ確認中ですがこういった事例があります、というのを自分の包括の地区担当者に伝え、もう一人の権利擁護担当者にも伝えてもらうようにしています。そして、もう少しはっきりしてきたときに、リスクアセスメントシートで判断し、報告してそれからチームを作るという感じです。」(A-包括-No3)

また、【介入における役割分担を決めていても、重なる部分はともに実施】というスキルは、〔役割分担をしても両方が重なるところは一緒に動く〕というコードを元に作成したものであるが、このコードは以下の発言を元にしてしている。「自分たち包括の仕事はここまでの仕事、ここから先は行政の仕事っていうふうな仕切りをされちゃうと間違うんですよ。もちろん、包括の動きというものがあるし、行政の動きっていうものがあるんですが、それは必ずかぶっているものなんですね、どこか。そのかぶっているところをまず一緒に動くというところから、うまく巻き込んでいってもらえると割と動きやすい。」(E-行政-No1)

【行政に相談する際は事例の経過を簡潔に説明し、相談したい点を具体的に質問】【相談の際は包括の判断等を伝えた上で、行政の考えを伺いたいという形で相談】【包括からの相談・報告はていねいに聞き、情報不足の場合は具体的に質問】【情報収集や情報提供を依頼する際は、必要な内容・理由を具体的に示して依頼】【包括の判断や対応が適切と思えない場合でも、直接的な指摘や否定的な評価は回避】の5個のスキルは、協働システムの下で、行政と包括の職員が協働実践のために円滑な情報のやりとりを進める際のスキルである。そこで、これらのスキルを1つのカテゴリー・グループにまとめて、<協働システム下のコミュニケーション・スキル群>と名付けた。

<協働システム下のコミュニケーション・スキル群>のうちの、【相談の際は包括の判断

等を伝えた上で、行政の考えを伺いたいという形で相談】というスキルは、2つのコードをまとめて作成したものである。2つのうちの〔包括によるアセスメント等を決定事項のようには伝えず、行政の判断を伺う形で報告〕というコードは、アセスメントや対応方針等に関して「行政と包括とで意見が大きく違うってことはないし、私たちもそこまで、こうですっていうふうに決めて結果を出して報告するという感じではない。どうでしょうかって報告するほうが強いかなと思います。」(A-包括-No2)という発言を元としている。もう1つのコード、〔包括としてここまで検討したが助言をもらいたいという形で行政に相談〕は、「センターの方針としてはここまで考えたけれども、助言をいただきたいとか、そういう持っていき方もしてますね。」(D-包括-No4)という発言をもとに作成した。

2. 包括のスキル・行政のスキル・両機関共通のスキル

表1の番号のカラムをドットで塗りつぶした8個のスキルは行政職員の、斜線で塗りつぶした11個は包括職員の、塗りつぶしていない10個は両機関職員に共通するスキルとして抽出されたものである。

協働システム構築スキル群(表の番号の1~4)の4つのスキルのうち3つは両機関共通のスキルであった。協働システム運営スキル群(5~24)のうち、行政と包括の関係性づくりのスキル(5~9)の5つのうちの3つは行政のスキル、初期対応時の協働スキル(10~16)の7つのうち5つは包括のスキル、介入時の協働スキル(17~20)の4つのうち3つが両機関共通のスキル、組織マネジメントに関するスキル(21~24)の4つのうち3つが包括のスキルであった。協働システム下のコミュニケーションスキル群(25~29)の5つスキルは、包括のスキルと行政のスキルが2つずつ、1つが両機関共通のスキルであった。

協働システム運営スキル群のうち、両機関の関係性づくりのスキルでは行政のスキルが、初期対応時の協働スキルとしては包括のスキルが、介入時の協働スキルとしては両機関共通のスキルが相対的に多く抽出された。

IV 考察と課題

1. 考察

高齢者虐待の対応において行政と包括がうまく協働していくためには、少なくとも3種類の協働スキル群に分類できる29のスキルが必要であることが明らかになった。このことは、高齢者虐待対応において行政と包括がうまく協働していくには、自治体が高齢者虐待防止ネットワークを設置し、関係機関の代表者や実践者が参加する会議を年に数回開催する、虐待防止のためのマニュアルを作成しこれをもとに研修を行う、といっただけでは不十分であることを示している。つまり、高齢者虐待対応において行政と包括がうまく協働していくには、両機関の職員が<協働システム構築スキル群>によって協働システムを共同で構築した上で、<協働システム運営スキル群>のなかの職員同士の関係性づくりのスキルを活用しながら、<協働システム運営スキル群>のなかの初期対応時と介入時の協働スキルを用いて実践していくこと、そして、その協働実践の全過程において<協働システ

ム下のコミュニケーション・スキル群>を活用していくことが必要ということである。

これまでの高齢者虐待研究では、日本社会福祉士会が 16)、<協働システム構築スキル群>に該当する高齢者虐待対応のネットワーク構築手順を、一般的な機関間協働の研究では、ペインや 11)副田が 12)、<協働システム運営スキル群>と<協働システム下のコミュニケーション・スキル群>に含まれる一部のスキルを提示している。だがいずれも、高齢者虐待を含む特定の問題解決のための機関間協働に、これら 3 種のスキル群のどれもが必要であるとは指摘していない。よって、本研究が、高齢者虐待対応における行政と包括との機関間協働にこれら 3 種の協働スキル群のいずれもが必要であることを明らかにしたことは意義がある。

29 個のスキルのうち、高齢者虐待における行政と包括の協働に特徴的なスキルと言えるのは、<協働システム構築スキル群>のうちの【対応の流れ・役割分担・リスクアセスメントシート等を含む防止マニュアルの共同作成】と【事例のモニタリングを行う定例会議の開催】、<協働システム運営スキル群>のうちの【行政に相談・報告する事例の範囲やタイミング、依頼内容等を包括として決定】から【行政が実施困難な業務は、決定された包括の役割でなくても自発的に実施】までと、【防止マニュアルに基づく研修を包括内でも実施】の 14 である。このうちの 11 個までが、<協働システム運営スキル群>の中の初期対応時と介入時の協働スキルであり、まさに、事例発見時から始まる事例対応過程における協働スキルこそ、高齢者虐待対に特徴的な協働スキルと言える。

残りの 15 個のスキルの多くは、協働を実践していくための機関間の関係性づくりのスキルと協働システム下でのコミュニケーション・スキルである。筆者らのこれまでの現場実践経験や事例検討の場等で聞く実践者の話などから、これらの協働スキルは、高齢者虐待事例だけでなく他の支援困難事例や包括的支援ニーズをもつ事例への対応をめぐる協働においても活用可能なスキルと考えている。

以上のことから、高齢者虐待対応において行政と包括職員がうまく協働していくためには、協働システムの制度的な整備だけでなく、双方のすべての職員が<協働システム運営スキル群>の中の初期対応時と介入時の協働スキルの必要性を理解し、それによる実践を常に意識して行う、そして、その過程と結果をともに振り返る機会をもっていくことが何よりも必要とすることができる。また、他の問題対応にも共通すると考えられる協働スキルについても、それらを使った実践を日頃から行っていれば、高齢者虐待対応時にも円滑に協働できる下地づくりが可能となるから、高齢者虐待対応の協働において重要と言える。なお、高齢者虐待対応に特徴的なスキルのうちの介入時の協働スキルは、他の問題事例への協働実践においても必要であり、実際に活用されている可能性もある。今後、その点が明らかになれば、高齢者虐待対応に特徴的な協働スキルは初期対応時の協働スキルと確認される可能性もある。

初期対応時の協働スキルは、そのほとんどが包括職員のスキルとして表現されていたが、そのうちの、【複合事例・切迫事例については直接会って報告・説明】や、【緊急事例では

対応の流れ等の原則を前提とせず柔軟に対応、その後行政に連絡】は、【】の中の行政を包括と置き換え、行政職員にも活用すべき協働スキルと捉えることができる。行政機関職員も、こうした事例に初期対応した際には、これらのスキルを使うことが求められる。また、介入時の協働スキルのうち、包括職員のスキルとして抽出された【行政が実施困難な業務は、決定された包括の役割でなくても自発的に実施】も同じように置き換え、行政職員の協働スキルと考えることができる。よって、両機関の職員がともに、抽出された介入時のスキルはいずれも両機関共通のスキルと認識し、実践において意識して使うことが求められる。

2. 課題

本研究の対象は 5 つの市区の行政と包括の職員という限定的なものであるため、ただちに研究結果を一般化することはできない。対象の自治体を広げ、対象者数を増やすことによって、本研究で抽出した 29 以外にも高齢者虐待対応における行政と包括間の協働スキルを抽出できる可能性はある。

今後の課題は、その可能性を追求するとともに、今回の研究結果を踏まえた研修プログラムを急ぎ開発することである。高齢者虐待対応における包括と行政間の協働スキルには少なくとも 3 種類のスキル群があることを学んだ上で、ロールプレイ等によってそのうちのいくつかのスキルを体験学習するという研修プログラムを開発する、そして、それに基づく研修を実施する。高齢者虐待事例対応において行政と包括との協働がうまくいかないことによって、不幸な事態や取り返しのつかない事態が引き起こされる危険性をできるだけ低めていくために、また、協働がうまくいかないことで包括と行政の職員が疲弊してしまわないようにするために、協働スキルの研修プログラムの開発と研修の実施を早く実施する必要があると考える。

【注】

^① 類似の言葉に連携 (cooperation) があるが、これは協力と同じような意味であり、ある機関がコーディネート機関から依頼され、特定場面で部分的な協力に応ずる場合にもこの用語が使われる。これに対し、協働は本来の目的や立場が異なる機関同士が共通の目標の達成を目指して資源を出し合い一緒に作業をすることを強調した用語である。複数機関の作業によって単一の機関では成し遂げ得ない課題解決をしたり、新たな活動や意味を生み出すことが期待されるときに協働の用語が使用される場合が多い。

^② これらの項目は、厚生労働省による「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に基づく対応状況等に関する調査報告」で、毎年度、その実施状況が報告されている。平成 23 年度の報告では、防止マニュアル・業務指針は 59.0% の市町村で作成されているが、3 種類の防止ネットワークの構築の取組みはなお、4 割～6 割台にとどまっているとして、厚生労働

働省は未実施の市町村に対し特に積極的に取り組むことを求めている。

(3) 全国には、直営の包括しか存在しない市町村もあることは承知しているが、厚生労働省の報告書（2012）によれば全国の包括の 69.1%が委託型であるので、本論では委託型包括と行政との協働を取り上げる。

(4) この質問の仕方は、ストレングス視点をもつ解決志向アプローチの質問法を参考にした。なお、質問においては、「協働」の用語は実践者になじみがないおそれがあるので、「連携」も合わせて用いた。

【引用文献】

1) 厚生労働省：高齢者虐待防止の基本（市町村・都道府県における高齢者虐待・養護者支援の対応について：全国高齢者虐待防止・養護者支援担当者会議資料） p.14, 2006年. <http://www.mhlw.go.jp/topics/kaigo/boushi/060424/d1/02.pdf>（2013年9月20日アクセス）、

東京都：高齢者虐待防止に向けた体制構築のためにー東京都高齢者虐待対応マニュアルー, p. 59, 2006年.

2) 財団法人東京都高齢者研究・福祉振興財団東京都老人総合研究所：東京都内の地域包括支援センター実態調査報告, p. 41, 東京, 2009年.

3) 副田あけみ：高齢者虐待防止事業に関する形成的評価研究, p. 122, 141, 東京, 2009年.

4) 社団法人日本社会福祉士会地域包括支援センター評価研究委員会：地域包括支援センターにおける総合相談・権利擁護業務の評価に関する研究事業, p. 81, 東京, 2007年.

5) 木原活信：ソーシャルワークの理論とスキル, 岡本民夫・平塚良子編著：ソーシャルワークの技能ーその概念と実践ー. p. 65, ミネルヴァ書房, 2004年.

5) Trevithick, Pamela, Social Work Skills, 2nd edition, Open University Press, 2005, 杉本敏夫監訳：ソーシャルワークスキル～社会福祉実践の知識と技術～. p. 89, (株) みらい, 2008年

6) Koenig, T., Leiste, M. Spano, R. Chapin, R. K.: Multidisciplinary Team Perspectives on Older Adult Hoarding and Mental Illness, Journal of Elder Abuse & Neglect, 25, pp. 69-71, 2013.

7) Jones, L., Packard, T., Nahrstedt, K.: Evaluation of a Training Curriculum for Inter-Agency Collaboration, . Journal of Community Practice Vol. 10(3), pp. 32-33, 2002.

8) Crawford, Karin: Interprofessional Collaboration in Social Work Practice, pp. 95-97, Sage Pub., 2012.

9) Payne, M: Linkages: effective networking in social care, pp. 11-50, Whiting and Birch Ltd., 1993

10) 副田あけみ：協働：対人間・職種間・組織間., 古川孝順・副田あけみ・秋元美世編著：現代社会福祉の争点下. p. 112, 中央法規出版. 2003年.

11) 筒井孝子：厚生労働科学研究費補助金平成 15 年度研究報告書：地域保健サービスの担当職員における連携評価指標開発に関する統計的研究, p. 22, 東京, 2004 年.

【参考文献】

Beresford, P., Trevillion, S., *Developing Skills for Community Care: A Collaborative Approach*, Ashgate Publishing Company (1995)

Crawford, Karin: *Interprofessional Collaboration in Social Work Practice*, Sage Pub. (2012)

平塚良子：ソーシャルワークにおけるスキルの意味. 岡本民夫・平塚良子編著：ソーシャルワークの技能—その概念と実践—. ミネルヴァ書房 (2004)

Hornsby, S., *Collaborative Care: International, Interagency and Interpersonal*, Black Well Scientific Pub. (19393)

Jones, L., Packard, T., Nahrstedt, K.: *Evaluation of a Training Curriculum for Inter-Agency Collaboration*, *Journal of Community Practice* Vol.10(3) (2002)

菊池和則：多職種チームの3つのモデル—チーム研究のための基本的概念整理—. *社会福祉学* 39-2 (1999)

木原活信：ソーシャルワークの理論とスキル. 岡本民夫・平塚良子編著：ソーシャルワークの技能—その概念と実践—. ミネルヴァ書房 (2004)

Koenig, T., Leiste, M. Spano, R. Chapin, R. K.: *Multidisciplinary Team Perspectives on Older Adult Hoarding and Mental Illness*, *Journal of Elder Abuse & Neglect*, 25 (2013)

稲葉陽二：ソーシャル・キャピタル入門、中公新書 (2011)

厚生労働省：高齢者虐待防止の基本（市町村・都道府県における高齢者虐待・養護者支援の対応について）：全国高齢者虐待防止・養護者支援担当者会議資料） p. 14(2006). <http://www.mhlw.go.jp/topics/kaigo/boushi/060424/dl/02.pdf> (2013年9月20日アクセス)

厚生労働省：地域包括支援センターにおける業務実態に関する調査研究事業報告について. <http://www.wam.go.jp/content/wamnet/pcpub/resources/3d968989-0df2-42f6-b151-a26cb38f4a87/介護保険最新情報 Vol. 286.pdf> (2013年9月20日アクセス)

Lawson, H. A., *Collaborative Practice*, *Encyclopedia of social work* 20th(2008)

Mizarahi, T. & Davis, L. E.: *Teams*. *Encyclopedia of social work* 20th(2008)

日本高齢者虐待防止センター（高齢者処遇研究会）：高齢者虐待防止トレーニングブック. 中央法規 (2006)

小川孔美・副田あけみ他：高齢者虐待防止ネットワークが機能するための条件. *高齢者虐待防止研究* 3-1 (2007)

Payne, M: *Linkages: effective networking in social care*, Whiting and Brich Ltd. (1993)

Quinney, A. and Hafford-Letchfield, T.: *Interprofessional Social work: Effective Collaborative Approaches*, Sage Pub. (2012)

佐藤郁哉：質的データ分析法：原理・方法・実践、新曜社（2009）

社団法人日本社会福祉士会編：高齢者虐待対応ソーシャルワークモデル実践ガイド。中央法規（2010）

副田あけみ：協働：対人間・職種間・組織間。古川孝順・副田あけみ・秋元美世編著：現代社会福祉の争点下。中央法規出版（2003）

筒井孝子：厚生労働科学研究費補助金平成 15 年度研究報告書：地域保健サービスの担当職員における連携評価指標開発に関する統計的研究（2004）

東京都：高齢者虐待防止に向けた体制構築のために一東京都高齢者虐待対応マニュアル（2006）

東京都福祉保健局：東京都高齢者権利擁護推進事業高齢者虐待事例分析検討委員会報告書（2013）

田尾雅夫：現代組織論.. 勁草書房（2012）

Trevithick, Pamela, Social Work Skills, 2nd edition, Open University Press, 杉本敏夫監訳：ソーシャルワークスキル～社会福祉実践の知識と技術～。（株）みらい（2005=2008）