

権利回復支援に関わる 相談事例への対応

本科目のねらい

- 事例を通して、権利侵害を受けている人への支援者・関係機関の役割等について学ぶ
- 助言に必要な情報収集と相談内容を整理することの重要性を理解する
- 相談内容を多角的にとらえ、相談事例の全体像を把握する視点を持った専門的助言への意識化を図る

本科目の構成

- 2回の演習ワークを通して権利擁護支援総合アドバイザーが市町村への相談援助を行うにあたって、意識しておくべき視点について学ぶ。
- 多職種との連携のために、相談者としての自分の特性やクセと、他職種の専門性を知る機会とする。

演習事例の紹介

A市中核機関（直営地域包括支援センター）の社会福祉士より、以下の内容の相談が入りました。

- サチコさん（80歳女性、85歳軽度認知症の夫と45歳無職息子と同居）は、以前からネガティブ・オプション（送り付け商法）の被害を受けていると思われるが、被害意識がなく、最近被害頻度が増してきている。
- 地域包括支援センターでは、定期的訪問による本人面接と地域での見守りにより経過を見てきた。
- 民生委員より「『お米と交換してほしいと傷んでいると思われるカニをサチコさんが持ってくる』と複数の近隣住民から相談がある。もう、見守りだけでは問題の解決にならないのでは？近隣苦情になる前に、市の方で介入できないのか」と相談があった。

- 市では支援会議を開き、成年後見制度活用の方角性となった。
- しかし、本人は被害意識がないことや金銭管理は息子に全て任せて信頼しているため、本人及び息子による申立は困難と
思っている。
- また、高齢の夫も軽度認知症が疑われ、夫に対しても申立の必
要性があると思っている。
- 被害拡大防止のため早急に市長申立をサチコさん夫婦にして
いく予定。
- A市は専門職後見人の不足が課題となっており、候補者の調
整も難航が予想される。候補者の選定にあたり、アドバイスが
欲しい。

4

事例の基本情報

- 介護保険未申請
- 軽度認知症疑い
- 大手企業を70歳で退職
- 家庭・地域共に居場所がない
- 自室からあまり出てこない（家族が入ることも嫌がる）
- 足腰弱り歩行不安定（自宅内つかまり歩行）
- 最近尿失禁あり

民生委員

直営包括&中核機関
(相談者 社会福祉士)

夫婦年金約28万/月
退職金・預貯金?

85

80

サチコさん

45

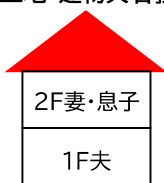
生後間もなく死亡

- 介護保険未申請／定期受診なし
- ADL自立
- 家事や手続き行為は、夫や息子の指示がないとできない
- 包括の訪問日時を毎回忘れる

- 夫婦の年金額はわかっていない。金銭管理は息子に任せている

- 送り付け商法に対して、被害意識なし・被害増
- 「息子がカニを定期的に頼んでくれるけど、最近では食べきれない量が届く。傷んでくると臭くなって息子に怒られる。もったいないからご近所さんにおすそ分けしている」

土地・建物夫名義



- 無職(収入なし)、両親の金銭管理
- 大学院卒(理工学部)
- コンピューター関係の会社へ就職するが数年で退職。その後は「家で仕事をしている」とサチコさんは思っているが詳細不明

5

ワーク1-①

相談内容を整理しよう

- ① 助言をするにあたり、あなただったらどのような情報をききますか？
(不足している情報、追加して確認したい情報はありますか？)
- ② その情報が必要と思う理由についても整理してみましょう。

個人ワーク（5分）

次のスライド（メモ欄）に
書き出してみましょう

6

—メモ—

7

ブレイクアウトルームへ

■自己紹介（4分）

- 一人30秒（所属、職種、名前+ひとこと）

■ワークの役割分担を決める（1分）

- 司会（一番南の人）
- タイムキーパー（南から2番目の人）
- 発表者（南から3番目の人）

■グループで意見を出し合う（15分）

- 個人ワークで考えた内容の共有

ーメモー

重点的に確認しがちな情報

《A市の体制や社会資源に関する情報》

- 専門職後見人の人数や職種等は？
- 市民後見人の養成等の状況は？…

《消費者被害に関する情報》

- 送り付け商法の被害頻度は？
- 代金を支払ってしまっているの？被害金額は？
- 同じ業者から？複数の業者から？
- 警察や消費生活センター、弁護士への相談は？助言内容は？
- サチコさん宅以外の地域での被害状況は？…

《申立に向けた情報》

- 診断書は？
- これまでの本人への説明状況と本人の反応は？
- 資産情報（預貯金、借金の有無等）は？…

10

確認したい情報（例）

- 地域包括は、いつ・どこからの相談で把握？
- 本人や夫の医療情報（受診状況や治療内容等）は？
- 本人・夫の具体的な認知機能の程度は？
- 介護保険が未申請のままなのは？
- 本人の困りごとは？
- 本人・夫・息子のそれぞれの健康状態は？
- 息子の就労実態は？金銭管理状況は？息子が金銭管理することになったきっかけは？
- 専門相談機関への相談は？
- 「送り付け商法」と判断した理由は？
- 消費者被害の程度や解決に向けた対応は？

11

- 消費者被害以外に、高齢者虐待として捉えているか？
- 具体的にどんな風にどのくらい怒られているのか？
(怒鳴られる？叩かれる？毎日？たまに？)
- これまで、地域包括としてはどのような支援をしてきたか？
- 包括と民生委員以外の支援機関や支援者の存在は？
- 家族それぞれが、できていることは？
- 家族は、どのように生活してきているのか？
- これからどのように生活をしていきたいと思っているのか？

12

アドバイザーに求められる アセスメントのポイント

- 相談主訴を明らかにする
- 相談事例を俯瞰的・多角的視点でとらえる
 - 相談者の困りごとと当事者の困りごとはイコールではない可能性
- 支援の優先性を考える
 - 生じている事態に着目（生活・生命・身体・財産への影響）
- 今後予測される事態への対応を考える
- 生じている権利侵害の要因・背景を探る

13

アセスメントに必要な視点

【アセスメントが必要な対象】

- 本人
- 他の家族
- 現在関わっている人や機関
- 暮らしている地域の状況
- 支援（しよと）している人や相談者、相談機関

14

【アセスメントの視点】

- ① 支援経過と実施状況
- ② 生じていることへの認識
- ③ 対象者の強み、課題
- ④ 本人、他の家族、関係者相互の関係性やつながり
- ⑤ 世帯全体の力関係
- ⑥ 役割や思い
- ⑦ 行動や思考のパターン
- ⑧ 客観的情報
- ⑨ 関係者、関係機関情報

15

追加で収集した情報（解説）

① 支援経過と実施状況

- 相談機関（中核機関）が関わった経緯
 - 支援課題の明確化
- 支援の具体的実施状況の把握
 - うまくいったこと / うまくいかなかったこと
 - できなかったこと / できていないこと 等

16

② 生じていることへの認識

- 消費者被害の状況（被害頻度や程度、悪化防止や再発防止策の状況等）
- 「息子から怒られている」ことへの市としての判断（高齢者虐待の有無の判断状況及び理由）
 - 息子による心理的・身体的虐待の可能性
- 夫の介護状況や心身の状況
 - 夫が適切な介護を受けられていない（ネグレクト）可能性
- 息子の金銭管理状況（管理するようになったきっかけや現状等含む）
 - 息子による経済的虐待の可能性

17

③対象者の強み、課題

- 「受入れることができていること」 ⇄
- 「表すことができていること」 ⇄
- 「頑張っていること」 ⇄

④本人、他の家族、関係者相互の関係性やつながり

- 「これまで・現在・これから」の時間軸で、関係性の強弱を把握

⑤世帯全体の力関係

- パワーバランス
- 依存度（精神的依存、経済的依存等）

⑥役割や思い

18

⑦行動や思考のパターン

- 繰り返されている行動パターン
- 受入れやすい／受入れにくいパターン
- 課題解決方法

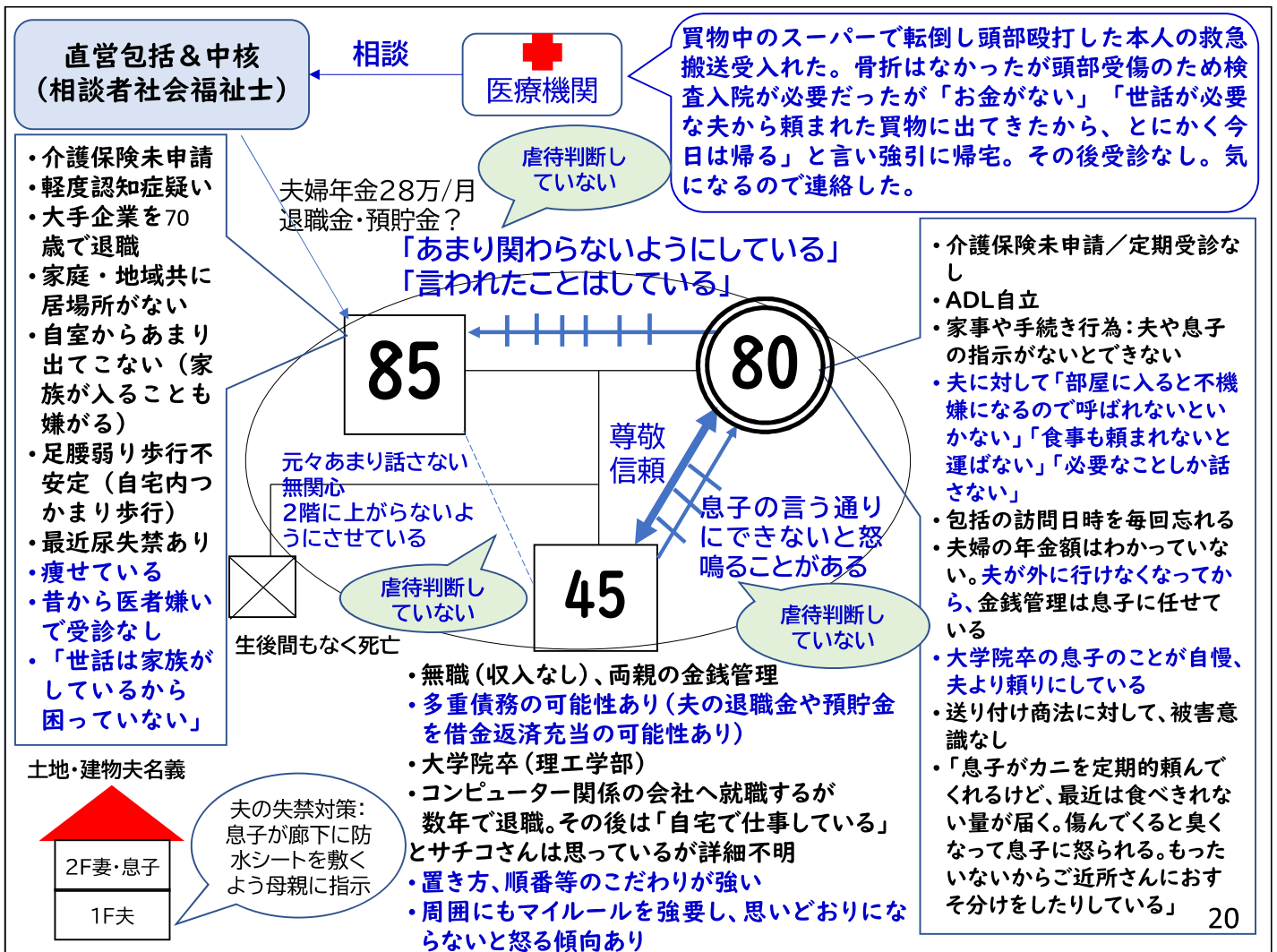
⑧客観的情報

- 医療情報・・・本人・夫・息子の疾患や受診状況、
認知機能等
- 心身の情報・・・失禁への対応状況、
一日の食事回数や内容等
- 財産情報・・・収支額、預貯金額、債務等
- 被害状況（再掲）

⑨関係者、関係機関情報

- 連携状況
- 現在だけではなく、過去に関することも
- 本人だけではなく他の家族に関することも

19



確認できた情報

参考

・相談経緯(医療機関)

- ・買物中のスーパーで転倒し頭部殴打した本人(サチコさん)の救急搬送受入れた
- ・骨折はなかったが頭部受傷のため検査入院が必要だったが「お金がない」「世話が必要な夫から頼まれた買物に出てきたから、とにかく今日は帰る」と言い強引に帰宅
- ・その後受診なし。気になるので連絡した

・本人(サチコさん)の状況・思い・関係性等

- ・夫に対して「あまり関わらないようにしている」「言われたことはしている」
 - ・部屋に入ると不機嫌になるので呼ばれないといかない。食事も頼まれないと運ばない、必要なことしか話さない
- ・大学院卒の息子が自慢。夫より息子のことを頼りにしている(息子への尊敬と信頼)
- ・金銭管理は、夫が外出できなくなっているため息子に任せている

• 夫の状況・思い・関係性等

- 痩せている
- 昔から医者嫌い、受診歴なし
- 「世話は家族がしているから困っていない」

• 息子の状況・思い・関係性等

- 多重債務の可能性（父親の退職金や預貯金を借金返済充当の可能性）
- 父親とは元々あまり話さない（無関心）、2階に上がらせないようにしている
- （モノの）置き方、順番等の拘りが強い
- 周囲にも「マイルール」を強要。思いとおりにならないと怒鳴る傾向あり

• 生じていることへの認識（市の見立て）

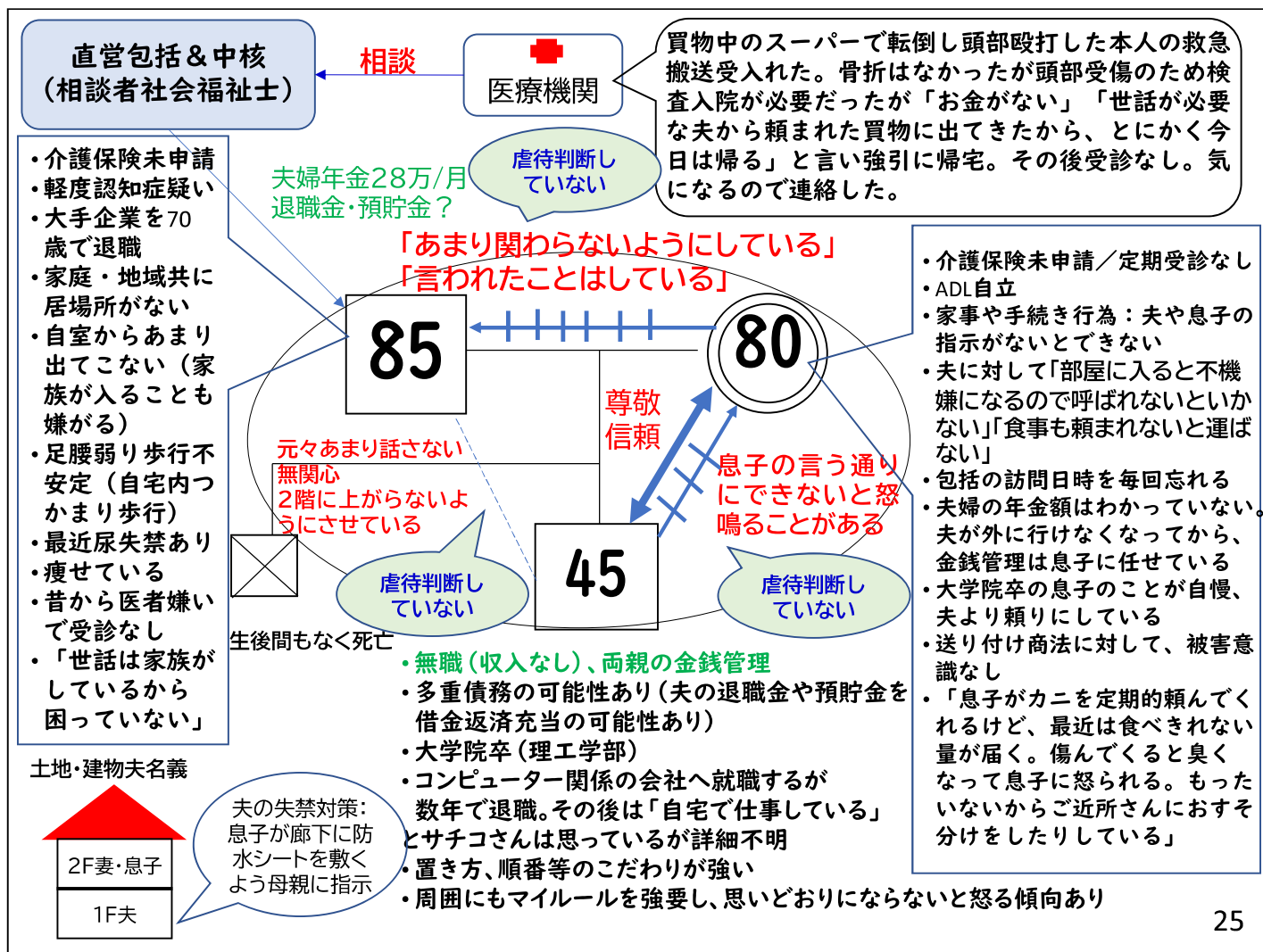
- 確認している事実
 - 息子は本人（サチコさん）を怒鳴ることがある
 - 夫は食事や排せつ介助が必要と思われるが、本人（サチコさん）や息子は、夫の希望もありあまり関わらないようにしている
 - 夫は十分な食事をとれていないため痩せている可能性がある
 - 夫の失禁対応が不十分な可能性がある
- 虐待の有無の判断
 - 息子⇒本人（サチコさん）・・・判断していない
 - 本人（サチコさん）・息子⇒夫・・・判断していない

ミニワーク

— 相談者に追加情報を収集するにあたっての工夫 —

あなただったら「虐待の有無の判断」について教えてもらう際、どのように聞いてみますか？

- 具体的な聞き（聴き・訊き）方
- 話の引き出し方 など



情報収集の際の心構え

- 相手の言うことを「聞く」のではなく、必要な事項を積極的に「聴き出す」姿勢が大切
 - 「質問攻め」と感じられないようにするために、話を訊く目的を伝える
 - 質問の仕方の工夫（オープン&クローズドクエスションの使い分け、時系列、具体的エピソードを聴くなど）
※参照：「司法面接」の手法
 - 整理しながら確認していく
 - 時系列で聞いていく
 - 6WIH
 - 事実なのか、憶測なのか
 - 批判や評価はしない
 - たとえ「できていない」「やっていない」ことがあると思われる場合も、できていないことを責めない
- 例えば…
「その時、こんなことができるかな？と考えたことありますか？」「考えてもできなかった理由や原因はありますか？」

26

ワーク1-② アドバイスを考えよう

あなただったら、相談者にどのようなアドバイスをしますか？

「一つ」選んで考えてみましょう。

個人ワーク（3分）
次のスライド（メモ欄）に
書き出してみましよう

27

ーメモー

ブレイクアウトルームへ

- ワークの役割分担を決める（1分）
 - 司会（南から4番目の人）
 - タイムキーパー（南から5番目の人）
 - 発表者（南から6番目の人）

- グループで、意見を出し合う（15分）
 - そのアドバイスを選んだ理由についても、共有してみましょう

ーメモー

30

アドバイス内容（解説）

成年後見制度の活用が最優先の支援？

① 支援課題の整理

- 息子から妻、妻から夫、息子から夫への高齢者虐待対応の必要性（緊急性の判断）
- 息子の両親への思いやこれからの生活への意向確認の不足
- 家族それぞれの強み等のアセスメント不足情報

31

② 専門相談機関への相談・連携

- 夫の軽度認知症へのアプローチの必要性
 - 認知症初期集中支援チームとの連携（専門的受診・検査につなげる）
- 消費者被害へのアプローチ方法の工夫
 - 消費生活センターとの連携（専門的助言や有効な情報収集、支援への活用を考える）

例) ネガティブ・オプション（送り付け商法）が地域課題である場合、「地域で同じ取組みをしている」ことを説明して、具体的な対処方法（「代金交換で受取らないように他の人もしている」「請求書が送られてきても請求に応じる必要はないから他の人も支払っていない」等）を本人が受入れるように働きかけるなど

32

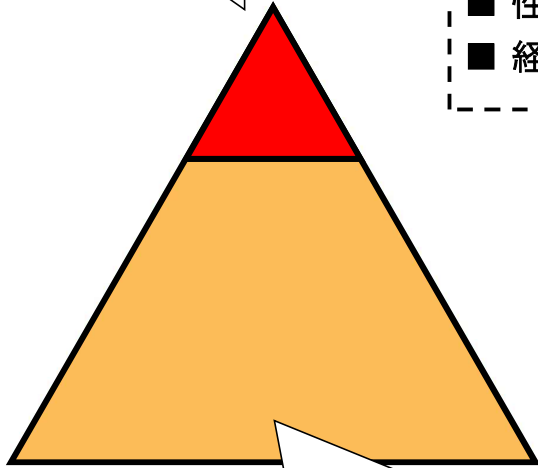
例えば、高齢者虐待防止法に照らして事例をみると…

- 生じている（と思われる）権利侵害の解消・救済、再発防止等に最も有効な支援を考える
- 生じている事態の緊急性に応じた介入的支援（法的保護や権限行使等）の法的根拠の明確化
- 支援機関の責任所在の明確化

33

高齢者虐待防止法の「虐待」のとらえ方

一般的にイメージする虐待
(事件性のある虐待)



高齢者虐待防止法が規定した高齢者虐待
(自覚を問わないため、広範囲)

〔虐待の種別〕

- 身体的虐待
- 心理的虐待
- 放棄放任
- 性的虐待
- 経済的虐待

「自覚」「悪意」は問わない。
「いじめてやろう」「虐げよう」と
思っているかどうかは、無関係

一般的に「虐待の小さな芽」と感じ
るような事例も、高齢者虐待防
止法上は、高齢者虐待にあたる

深刻な虐待の事件になる前に、**早
期に区市町村が責任をもって対応**

大淵修一監修『高齢者虐待対応・権利擁護実践ハンドブック』
法研出版,2008,p26より,一部改変

34

経済的虐待の判断ポイント

- 家族が本人の財産を管理することについて**高齢者が納得**しているか？
 - 財産の管理について**高齢者の意思**に基づいているか？
- ↓
- 合意せざるを得ない状況におかれていないか？
 - 本人の意思が表面的なものである可能性は？
 - **高齢者本人の生活や医療・介護に支障が出ていないか？**
- 怯えは？
- 諦めは？

<高齢者の判断能力が不十分な場合>

- 財産を管理している本人との関係は良好か？
- 客観的にみて本人の利益にかなっているかどうか？

35

経済的虐待における 「養護者」と「本人の合意」の考え方

- 経済的虐待については「養護者」に該当しない親族による場合であっても「養護者による虐待」として対応する (国高齢者マニュアルR5.3月 p.9より)
 - 例) 既に施設等に入所している高齢者の親族等が、高齢者の年金を使いこむ、通帳を施設に渡さず必要な支払いが行われない等 (国高齢者マニュアルR5.3月 p.76より)
- 本人の合意の有無
 - 認知症などで金銭管理状況や用途について理解の上で同意をする能力がない場合や、養護者または親族との関係性・従属性や従来の子帯の状況から、異議を言えず半ば強制されている場合等があるため、慎重な判断が必要 (国高齢者マニュアルR5.3月 p.9より)

36

介護・世話の放棄・放任(ネグレクト) の判断ポイント

- **介護・世話の放棄・放任によって、高齢者の生活環境や身体・精神状態が悪化し見過ごせない状態か？**
 - 放棄放任の虐待の多くでは、虐待しているという「自覚なし」
 - 介護・世話についての知識や技術、能力、時間が不十分であるために不本意ながら高齢者の尊厳を損なうような生活に陥っていることも多い
 - 一方で、意図的に必要な介護・世話を行わない深刻な事例もある

37

高齢者虐待のとりえ方

(国高齢者マニュアルR5.3月 p.5より)

- 広い意味での高齢者虐待を「**高齢者が他者からの不適切な扱いにより権利利益を侵害される状態や生命、健康、生活が損なわれるような状態に置かれること**」と捉えた上で、高齢者虐待防止法の対象を規定したもの



- 市町村は、高齢者虐待防止法に規定する高齢者虐待かどうか判別しがたい事例であっても、高齢者の権利が侵害されていたり、生命や健康、生活が損なわれるような事態が予測されるなど支援が必要な場合には、**高齢者虐待防止法の取扱いに準じて、必要な援助**を行っていく必要がある。

虐待対応の基本は未然防止
「虐待かどうか」<「権利擁護支援が必要かどうか」

38

養護者による虐待対応と通常のケアマネジメント業務や相談支援と違うところ

たとえ家族が反対していても、

高齢者・障害者の**安全確保の優先**、権利利益を迅速に守る

- **本人の意思を尊重**して、逃げる支援や受診支援等を行うことがある
- **緊急性が高い場合**には、行政主導で分離することがある

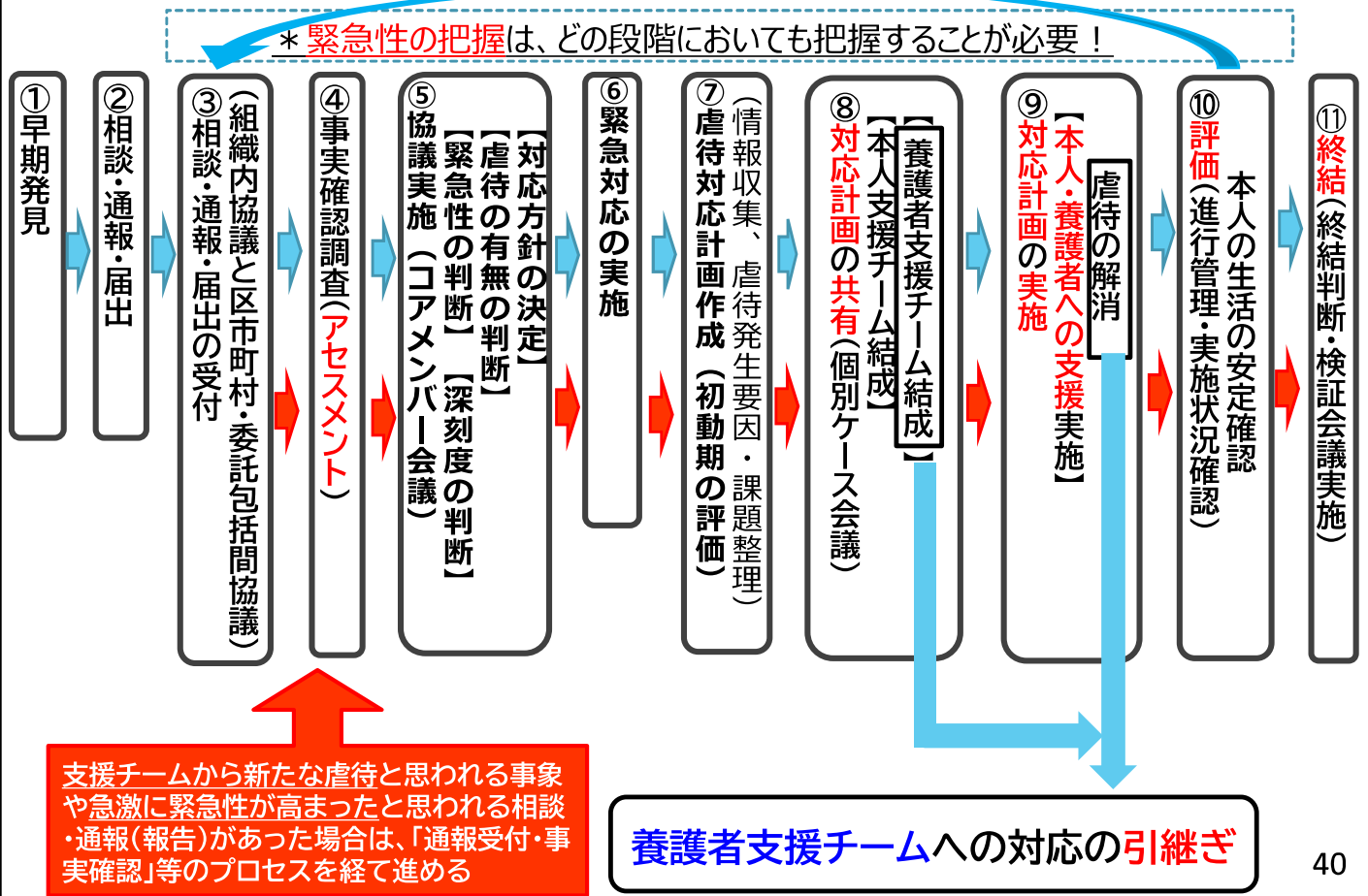
緊急性に応じた**組織的**判断・対応

虐待対応=個人の生命に関わる事態に発展する可能性
⇒**個人ではなく客観的事実に基づく組織的**決定・説明責任

39

養護者による高齢者虐待対応のプロセス

国マニュアルR5.3月を参考に東京都高齢者・障害者権利擁護支援センターにて作成



早期発見・通報義務

- 保健医療福祉関係者の早期発見(努力)義務
 - ・虐待は、あると思われなければ見えてこない
- 通報義務 > 様々な守秘義務
 - 個人情報保護法の例外規定「法令に基づく」
- 虐待を受けたと「**思われる**」状態の高齢者・障害者の発見で通報できる
 - ・証拠や根拠がなくても通報できるようになっている
 - ・「虐待になる前」からの相談⇒問題の深刻化を防止
 - ・「虐待」という言葉は必要ない(通報受付側が適切に捉え得られるアンテナの高さが必要)

法的保護・権利擁護の観点から介入せざるを得ない場面

以下のような状態が生ずる可能性が高い場合又は現に発生している場合で、かつ、これ以上決定を先延ばしできない場合には、第三者が介入せざるを得ないこともあります。

- 他者を害する状態（例：意図的かつ重大な^{※1}権利侵害・犯罪行為）
- 本人にとって見過ごすことのできない重大な影響が生ずる状態（例：深刻なセルフネグレクト、他者からの虐待、自殺未遂の反復）等



行政機関・司法機関・医療機関等による法的保護・権利擁護のための「介入」もありうる^{※2}

※1 他者の権利との緊張関係があることのみをもって、直ちに「他者を害する」と安易に解釈すべきではない。

※2 刑法、刑事訴訟法、精神保健福祉法、高齢者虐待防止法、障害者虐待防止法等の各法令要件に該当するか否かによって判断される。ただし、意思決定支援・代理代行決定のプロセスは可能な限り尊重されるべき。

（出典：厚生労働省「後見人等を対象とした意思決定支援研修」「意思決定支援と代行決定」資料p55より引用）

42

アドバイスに必要な視点

- 危険性・緊急性・悪化の可能性（生命・生活・財産を守れるか）
- 支援の優先性
- 計画性…見通し・段取り
- 実効性
- 地域特性…但し、地域格差を容認するわけではない→地域課題と捉える
- 多領域間協働連携…カンファレンスの活用

ワーク 2

ワークを振り返ろう

- 自分以外のメンバーの視点や考え方、事例のとらえ方、質問の仕方などこれまでの演習を通じて良かったところを書き出します
- 4人グループだったら4人分
- できるだけメンバーひとりにつき、一つは書いてみましょう

個人ワーク（3分）
次のスライド（メモ欄）を使います

44

ーメモー

45

ブレイクアウトルームへ

- メンバーがひとりずつグループ内で発表する
(発表時間 1人1~2分×4~5人)
- 氏名 (あいうえお) 順に「あ」から順番に発表

46

これから取り組んでいただきたいこと

- 相談の背景にある語られていない、把握できていない情報の中に、当事者の人生や大切にしてきたことがあるかもしれないということに目を向ける時間を持つ
- 支援機関同士がより良くつながれる機会にしよう
 - 地域にある支援機関を知る
 - 自分と他専門職の得意 (専門性)、不得意としている役割はなにかを知る
- 法的責務は適切に果たそう
 - 虐待防止法に基づく役割・義務

47

おわりに