地域主体の権利擁護ネットワーク形成に向けて

～相談者の思いを引き出す相談支援機関職員の働きかけ～

社会福祉法人　神奈川県社会福祉協議会

かながわ権利擁護相談センターあしすと

相 談 事 業 推 進 委 員 会

地域主体の権利擁護ネットワーク形成に向けて

～相談者の思いを引き出す相談支援機関職員の働きかけ～　目次

１．あしすとの考える「相談支援機関の権利擁護ネットワーク」　…１

２．支援初期の抱え込みが「困難ケース」をつくりだす　…３

～権利擁護ネットワークを展開した支援初期の事例～
（事例１）行政(障害者支援担当)Ａさんの初期対応　…５
（事例２）地域包括支援センターＢさんの初期対応　…１１
（事例３）市町村社会福祉協議会Ｃさんの初期対応　…１７
（事例４）障害者相談支援事業者Ｄさんの初期対応　…２３

３．権利擁護ネットワークにつなげるための初期対応（ﾁｪｯｸｼｰﾄ）　…２９

本書の作成経過
～権利擁護相談事例集発行にあたって、あしすとが意図したこと～　…３１

＜参考資料＞
１．関係機関のネットワークによる実質的な連携のしくみづくり
① 事例検討会「高齢者虐待対応における養護者支援」（厚木市）　…３６
② 事例検討会「その人らしい地域生活を支えるための多職種協働」（綾瀬市）　…４８
③ 高齢者虐待防止ﾈｯﾄﾜｰｸ推進委員会「機能するﾈｯﾄﾜｰｸの再構築」（伊勢原市）　…５１

２．かながわ権利擁護相談センターの相談事業一覧　…７８

平成２２年度相談事業推進委員会　委員名簿

参考文献

１．あしすとの考える「相談支援機関の権利擁護ネットワーク」

➢ **権利擁護**

権利擁護とは、地域に暮らす一人ひとりの命と尊厳（その人らしく生きる権利）を護ること。

➢ **権利擁護ネットワーク**

権利擁護ネットワークとは、一人ひとりが権利擁護の視点をもって相談を受け止め、多職種協働を働きかけることによって問題解決につなげ、それらの実践が早期発見・予防・迅速な対応に活かされていく相談支援のしくみ。

➢ **福祉に関わるすべての支援者は権利擁護役割をもつ**

福祉に関わるすべての支援者には、一つひとつの相談を注意深く受け止め、地域にうもれている「声にならない声」を汲みとり、権利擁護ネットワークを展開していく責任がある。

○ すべての相談支援の根底にある「権利擁護」

私たちは日々、「こうしたい」「こうなったらいい」という気持ちをもちながら、生活しています。「周りの人の気持ちを推し量りながら、自分の気持ちを伝えていく」という作業は、無意識のうちに行われていることかもしれません。

しかし、地域には、高齢や障害により、自分自身の意思を伝えづらい方がいます。私たち支援者は、本人や家族の「声にならない声」に気づくために、福祉の専門的な関わりとして『相談支援』を行います。本人や家族の気持ちを代弁しつつ、社会生活との調整、問題の解決を行っていくことが、私たち福祉に関わる支援者の役割です。

○ 「権利擁護」の基本は、本人や家族の思いを受けとめることから

福祉サービスを提供することを通して、私たちは本人や家族の思いに触れています。私たちの受けた相談の一つひとつに本人や家族の思いが込められています。

「本人が支援を拒否している」「家族に任せればいい」「このレベルで介入していたらきりがない」「このくらいのケースは珍しくない」などの理由で、関わりを止めたり、見通しの立たない見守り支援を続けているケースはありませんか？

○ 本人や家族が求める「相談支援」とは何か

（当事者家族会の声から）

◇本人の話をじっくり聞いてほしい

「親亡き後、家族が支援できなくなった時のことを考えると今から不安です。時間をかけて本人との信頼関係を築き、家庭以外での本人の居場所づくりを進めてほしいと思います。」

「訪問、面談による相談支援を求めています。本人の話をじっくり聞いてもらいたいです。」

◇家族の気持ちを理解してほしい

「家族の問題について他人に相談することはとても勇気のいることです。支援者がどれだけ寄り添ってくれるのでしょうか。支援者との心理的な距離感が大きいほど不安になります。もっと近づいてほしいのです。」

「支援者は本人の立場から考えているのだと思いますが、一方的な物言いが気にかかる時があります。それでも、支援者の言動の真意まで確認できません。支援者は初めに相談した人の味方になりすぎていないでしょうか。周辺が置き去りにされている不安があります。」

「家族の頑張りを理解してもらえない状況が重なると追いつめられた気持ちになります。本人を殺しかねない思いを抱くこともあり、そんな自分自身が怖いのです。でも、私には気持ちの持って行き場がありません。私の言動の真意、家族としての気持ちの揺れを推し量ってもらいたいと思います。」

◇専門性をもって支援してほしい

「相談に行っているのに、関係機関の連絡先の情報提供だけで終わっています。一覧表に書かれている情報であれば、家族の力で探すことができます。相談支援機関として何ができるのか、今後どのような展開が期待できるのか、私たち家族に対しての具体的な方向性を示してほしいと思います。」

「相談に行っても待たされることが多いです。ワーカーは「考えます」「検討します」という言葉をよく使うけれど、明確な答えはありません。私たちの方から経過を聞きに行かないと話が進みません。」

「担当者が私たち家族よりも制度やサービスについての知識が少ないことがあります。相談支援機関の職員としての責任を持ち、専門性を高めていってもらいたいのです。」

「たとえ私たちの望むような支援が受けられなかったとしても、誠意をもって対応していること、向き合ってくれていることはとてもよく伝わってきます。その逆もまた然りです。」

- **私たち支援者が権利擁護役割を発揮するための第一歩として、「職員の初期対応」について整理していきます。**

2．支援初期の抱え込みが「困難ケース」をつくりだす

○ 支援者にとっての「困難ケース」

・ あしすとに相談される「困難ケース」の共通点として次のような課題が挙げられます。

- ✧ 支援者が生活課題に気づいていても、本人や家族に困り感がない。
- ✧ 支援者の提案する問題解決に、本人や家族が応じてくれない。
- ✧ 本人と家族の思いが対立し、支援者の身動きが取れなくなった。

・ 「困難ケース」の多くは、本人と家族の生活課題が複雑に絡み合っています。一人の担当者や一つの機関が奮闘しても、問題解決につながらない場合がほとんどです。

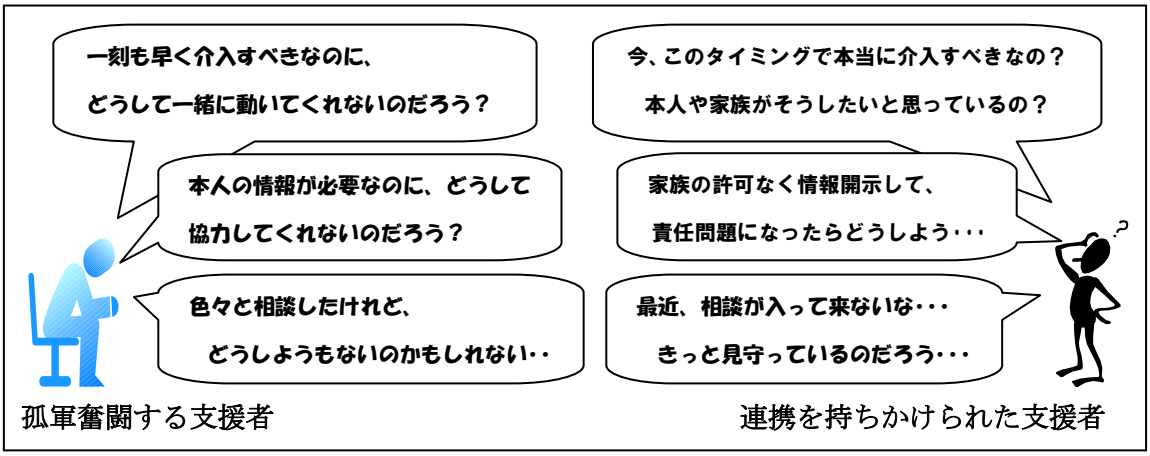
・ しかし、実際のところ、問題が複雑化・困難化するまで、担当者や機関でケースを抱え込んでいる状況があるようです。

○ 支援が途切れ、生活課題はさらに困難になっていく

・ 支援者が限界を感じてから関係機関に連携を求めた場合、「今、介入すべきなのか」「自分が介入すべきなのか」「介入した場合（しない場合）に責任が問われるか」など、関係者には消極的な思いがよぎります。

・ 現状認識についての関係者の温度差は、支援方針の共有を遅らせ、判断を鈍らせ、必要な支援を思いとどまらせます。時間が経つにつれ、支援者の危機感は薄れ、モチベーションも低下していくでしょう。

・ そうして支援は途切れ、本人や家族の思いは地域のなかにうもれていき、生活課題は複雑化・困難化していきます。



○　「もっと早く支援に入っていれば、本人の現在（いま）が変わっていたかもしれない」

- 本人や家族の思いに気づいた支援者からは、「もっと早く気づけたら」「もっと早く報告してくれていたら」「あのとき協力してもらえたら」など、初期対応の遅さを悔やむ声が挙がっています。
- しかし、地域の支援者同士で責め合っていても本人や家族の生活課題は解決されませんし、これまで積み上げてきたネットワークさえ崩れていきかねません。
- 私たち支援者が考えるべきことは、身近な地域に機能する相談支援ネットワークをつくっていくこと、そのために今、何ができるかということです。

○　「困難ケース」をつくらない、支援者の初期対応とは？

- 本人や家族に介入を拒否されるとき、その要因はどこにあるでしょうか。また、支援者がどのように関われば、本人や家族の思いを引き出せるのでしょうか。
- 複雑な生活課題にアプローチしていくために、支援者はどのタイミングで、どのように関係機関につないでいけばよいのでしょうか。
- 事例から支援者の初期対応のポイントを整理していきます。

支援者の初期対応をふりかえる

- 権利擁護相談の早期発見、迅速な対応につないでいくためには、相談支援機関職員の初期対応が重要です。
- 相談支援機関職員は、少ない情報から生活課題を予測し、必要な情報を集めて整理し、支援方針を組み立てていく役割があります。
- 次ページから紹介する４事例を通して、支援の見立てをしていく流れ、事実確認のために必要な情報、情報収集のために連携する関係機関について整理していきます。

※掲載事例は個人情報に配慮し、登場する人物の性別や家族関係等を変更しています。

（事例１）行政（障害者支援担当）Aさんの初期対応

親亡きあとの知的障害者支援の相談を受けた行政職員のＡさん。Ａさんが本人との関係づくりに配慮しながら、生活課題を見極めていくプロセスを紹介します。

ネットワークづくりのポイント

- **行政への相談を取りこぼさない**
- **行政だからできる強みを活かす**
- **行政の人事異動、引き継ぎを見越したネットワークづくり**

１．相談場面

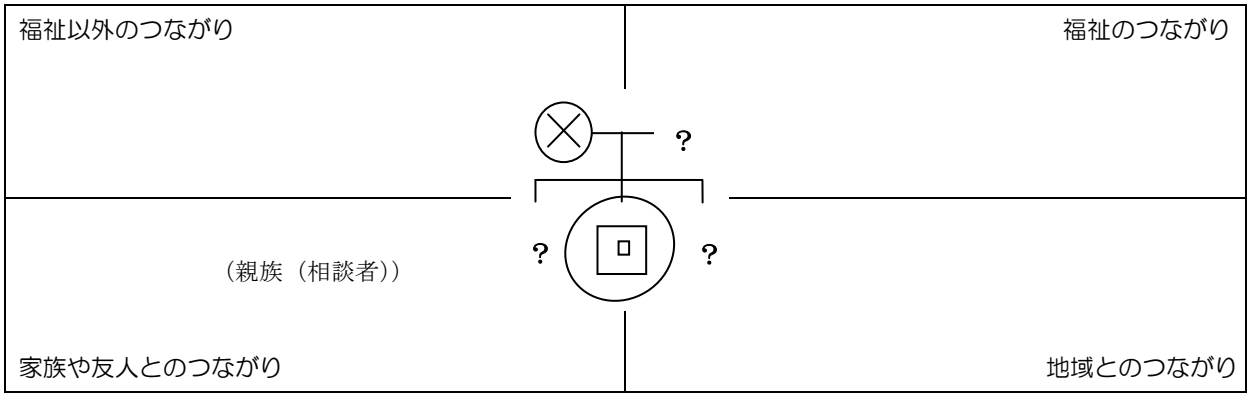
- 役所のケースワーカーとして、障害のある方の相談支援を担当するＡさん。
- ある日、本人の親戚から、本人の親が急死したとの電話が入りました。これまで、あまり親戚づきあいもなかったようで、相談者はとても慌てた様子でした。

２．初回相談の内容

親戚からの電話

「私と本人はいとこ同士なんです。本人には知的障害があるんだけれど、叔母（本人の母）が急に亡くなってしまって･･･ひとりで家に残っているんです。叔母も精神的にまいっていたとか。でも、ほとんど付き合いはなかったし、よく分からないんです。近くに親族も住んでいないですしね。本人はずっと家で過ごしていたようなんだけれど。本当に急なことで、これからのこと、どうしたらいいんでしょう･･･」

３．関係機関とのつながり



＜ワーク＞

あなたが行政（障害者支援担当）の職員として相談を受けた場合・・・

- **相談者にどのような質問をしますか？**
- **どのような目的から、どういった情報収集が必要でしょうか？**
- **必要な情報をもっている関係機関はどこでしょうか？**

必要な情報	情報収集の目的	情報を持つ関係機関
例： 本人と亡母の生活歴		

→次ページから、Ａさんの初期対応を紹介します。

まず、何を考えているの？

●行政職員のＡさんは、下線の情報に注目しました。

「私と本人はいとこ同士なんです。本人には知的障害があるんだけれど、叔母（本人の母）が急に亡くなってしまって･･･ひとりで家に残っているんです。叔母も精神的にまいっていたとか。でも、ほとんど付き合いはなかったし、よく分からないんです。近くに親族も住んでいないですしね。本人はずっと家で過ごしていたようなんだけれど。本当に急なことで、これからのこと、どうしたらいいんでしょう･･･」

●Ａさんは、様々な角度から、知的障害のある息子の生活場面を想像してみました。

初回相談の情報	**行政職員Ａさんが考えたこと**	
	「何が起きたの？」 「なぜ起きたの？」	**「他には何が起きていそう？」 「今後、何が起こりそう？」**
ひとりで家に残っている	・関係者の支援を受けて自立している？ ・支援が途切れて、ひとりで過ごしている？	・身体面、精神面で疾患がある？ ・生活に必要な家事や買い物ができない？ ・定期的な通院先、服薬がとぎれている？ ・一人で通院ができない？ ・金銭管理ができない？ ・生活を維持する収入や資産がない？ ・精神的なダメージを受けている？
本人の母も精神的にまいっていた	・母が親族に相談したことがあった？ ・母のまいっている様子を見てとれた？	・母に精神的な疾病や障害があった？ ・本人に精神的な疾病がある？ ・本人が母を困らせる行動がある？
ほとんど付き合いはなかった	・相談者と付き合いがない？ ・親族の誰とも付き合いがない？	・困った時に助けてくれる人がいない？ ・親族との関係がよくない？ ・近隣との関係がよくない？
本人はずっと家で過ごしていた	・自宅から出たい？ ・自宅から出たくない？	・他者との関わりが苦手？ ・自宅から出る移動の手段がない？ ・就職歴、求職活動歴がある？

●Ａさんは、情報収集の必要がある内容について、経験年数の長い高齢者支援担当のケースワーカー、近隣の市町村のケースワーカーにも相談してみました。

どんな見立てをしたの？

● **Ａさんは、生活課題に優先順位を決めて、関係機関に情報収集することにしました。**

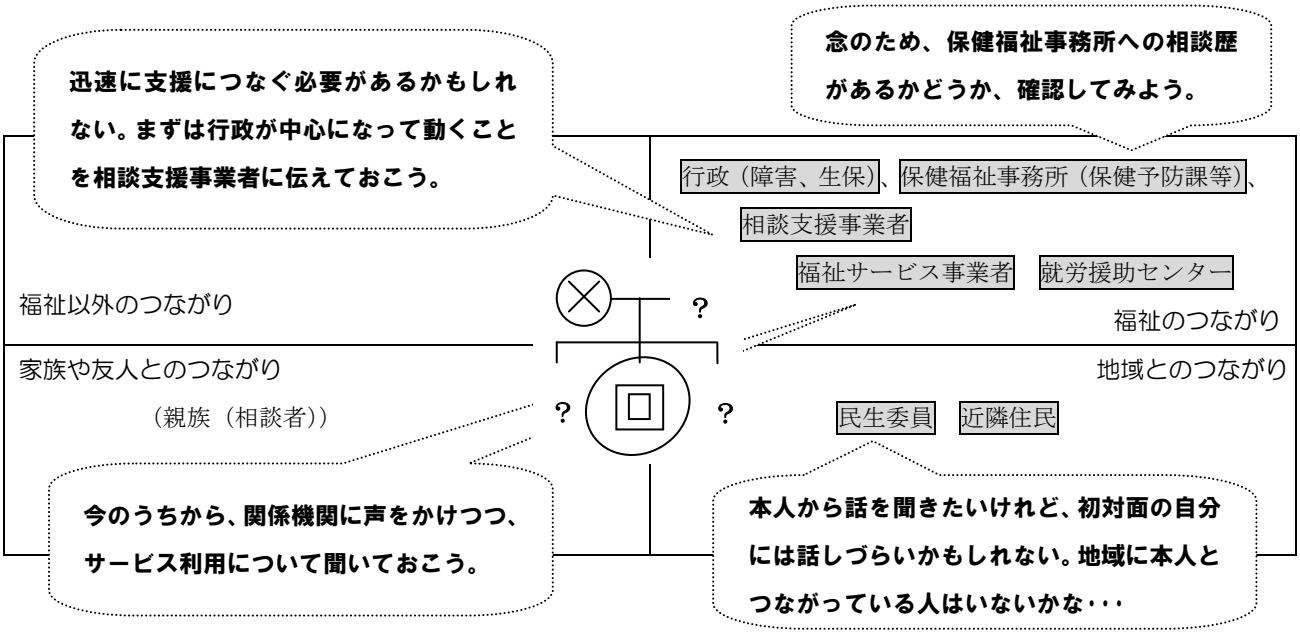
生活課題（優先順）	関係機関との連携	Ａさんが注意したこと
優先 **緊急保護の必要性** ・支援が途切れて、ひとりですごしている？	・サービスの空き状況（居宅介護事業所） ・生活保護受給の可能性（行政） ・日常生活自立支援事業の利用（社協）	・本人状況（障害程度や必要な援助の内容、頻度など）により、単身生活は困難と判断された場合には、すぐにサービス利用に踏み切る。 ・相談支援事業所に情報提供し、受け入れ可能な社会資源の情報収集依頼。今後の連携を要請しておく。
優先 **医療ニーズ** ・通院、服薬ができている？	・通院の必要性、服薬状況（親族）	・知的障害者の多くは、家族が医療面の管理をしている場合が多い。医療機関との関わりについて、情報を得て適切な支援方法を探っていく。
精神面のケア ・本人の精神的ダメージ ・親族や近隣との人間関係	・本人の様子（親族） ・近隣との人間関係（民生委員）	・生活の急な変化による、本人の精神的なダメージに十分留意する。 ・初対面のＡさんでは、本人意向を十分に聞き出せない可能性が高い。本人と信頼関係がある人を介して、本人の意向や生活の状況を探る。
生活支援ニーズ ・家事能力がある？ ・社会生活能力がある？ ・母が精神的にまいっていた？	・療育手帳取得時の記録（行政） ・年金申請時の記録（行政） ・精神障害者支援の記録（行政） ・生活歴、生活状況（民生委員、親族）	・迅速なサービス利用につなげるために、初回面接と同時に障害程度区分の認定調査を行う。 ・「知的障害」という情報だけでは、生活支援の必要性を推測できないため、なるべく詳細な情報を得る。 ・「知的障害＝単身生活は無理」と周囲は判断してしまいがち。本人の意向を尊重しながら支援を組み立てることを意識した。
経済ニーズ ・収入、資産の状況 ・金銭管理能力	・世帯収入状況の調査（行政） ・収入や資産状況（母の兄弟）	
就労ニーズ **（日中サービス利用）**	・相談、登録の経過の確認（就労援助センター） ・就労意欲（本人）	・長期にわたり、どこにも行かず在宅を続けてきた理由、本人の就労意向の有無を確認した上で、意向があれば、職能評価を就労援助センターに依頼していく。

どうやって、関係機関とつながったの？

●Ａさんは、次のような流れで、関係機関と支援チームをつくりました。

	行政職員Ａさんの動き
初回相談	・ 親族から知的障害者支援について相談が入った（電話相談） ・ Ａさんは、知的障害のある息子の生活場面を想像してみた。 **ポイント１** ※ 今、起きていること（・・・の生活課題の整理） ① 何が起きているのか？ なぜ起きたのか？ ② 他に何が起きていそうか？ 今後、何が起こりそうか？ ・ 優先順位をつけて、事実確認が必要な生活課題を整理した。 ・ 情報を持っていそうな関係機関を想像してみた。 ・ 情報収集が必要な内容について、経験年数の長い高齢者支援担当のケースワーカー、近隣の市町村行政のケースワーカーに相談してみた。 ・ 事実確認・情報収集の見立てをし、対応期限を決めた。
事実確認・情報収集	・ 本人と親族、それぞれと面接をする場をもった。 ・ 役所内で支援に必要な情報を集めた。 **ポイント２** ・ 関係機関に情報収集し、対応すべき支援の見立てをして対応した。 ・ 関係機関にケース会議の参加を呼びかけた。
ケース会議	・ ケース会議を開催した。 ① 情報共有 ②役割分担 ③経過確認の期限設定
ネットワーク支援	・ 役割分担に基づき、支援を行っている。 **ポイント３** ・ 定期的にケース会議を開催し、支援課題や役割分担を見直している。

【Ａさんのつくった支援チーム】 **※□はＡさんが新たにつないだ関係機関**



ネットワークづくりのポイント　～Aさんのインタビューに学ぶ～

➢ 【ポイント１】行政への相談を取りこぼさない

- 行政が相談支援事業を委託するようになってから、委託先の相談支援事業者がネットワークの中心となることが多くなりました。それでも、本人や家族からの初回相談は役所に入る場合が多く、相談支援の出発点は役所の初期対応にかかっていると感じます。
- 相談ケースを通じて連携を繰り返すことで、行政内部の縦割りを感じる場面も少なくなりました。日常的にそれぞれの立場から学び合うことができれば、あたりまえに連携できるのだと実感しています。

➢ 【ポイント２】行政だからできる強みを活かす

- 関係機関は「役所だからできること」を求めています。支援の必要性が明らかでも本人が拒否する場合、財産問題など本人の生活に入り込む場合には、役所が前面に立つようにしています。
- 収入や既往歴、サービス利用状況の情報収集、受け入れ施設の調整などは、役所が対応した方が円滑に進みます。ただ役所内でも文書照会が必要な場面があり、支援を足止めしてしまったこともありました。緊急の場合について、役所内で取り決めをしておくなど事前調整を心がけています。
- 役所以外でできそうなことは関係機関と分担します。相談支援事業者まかせにせず、役所の立場から関係機関に働きかけ、依頼していく姿勢が必要だと思います。

➢ 【ポイント３】行政の人事異動、引き継ぎを見越したネットワークづくり

- 役所は人事異動がつきもの。職員個人が抱え込んだことで、異動をきっかけに、本人や家族、関係機関が振り回されたケースがありました。支援者は、組織として対応する責任があると思います。
- 拒否があって介入できていないケース、既存のサービスになじまない相談ケースの場合、支援記録が重要な手がかりになります。相談受付簿を整備するなど記録の所在を共有しています。
- 詳しく支援記録を残すようにしていますが、文字では正確に情報を伝えきれず、引き継ぎの難しさを痛感します。新任者であっても関係機関とつながっていけるよう、ネットワークの土台をつくっていくことが、支援を途切れさせないための方策だと感じています。

行政職員Aさんのつぶやき　～私が新任ワーカーだった頃のこと～

- 私が着任したばかりの頃、十分な知識もないままに地区担当を任せられ、社会資源もーから開拓していかなければならなくて･･･どこに何を相談していいのか、見当もつきませんでした。上司が福祉経験者であることも少なく、困った時に相談するところもない状態だったように思います。
- 行政が相談支援事業を委託するようになってから、ネットワークで支援することが増えて、ずいぶんと気持ちが楽になりました。迅速に適切な支援を提供できるようになったと思います。
- 個人の価値観ではなく関係機関といっしょに判断していくことにも安心感があります。支援がうまくいかず悩んだ時、愚痴を聞いてもらい助言をもらうこともあります。関係機関といっしょに相談支援をすることが自分だけが抱え込まなくてもよいという安心感につながりました。この先も安心してネットワークで支えられます。

（事例２）地域包括支援センターBさんの初期対応

虐待通報を受けた地域包括支援センターＢさん。Ｂさんが通報者や関係者と連携を図りながら、緊急性のある生活課題を見極めていくプロセスを紹介します。

ネットワークづくりのポイント

早い段階で関係機関とつながる　　**ひとりで抱え込まない**

１．相談場面

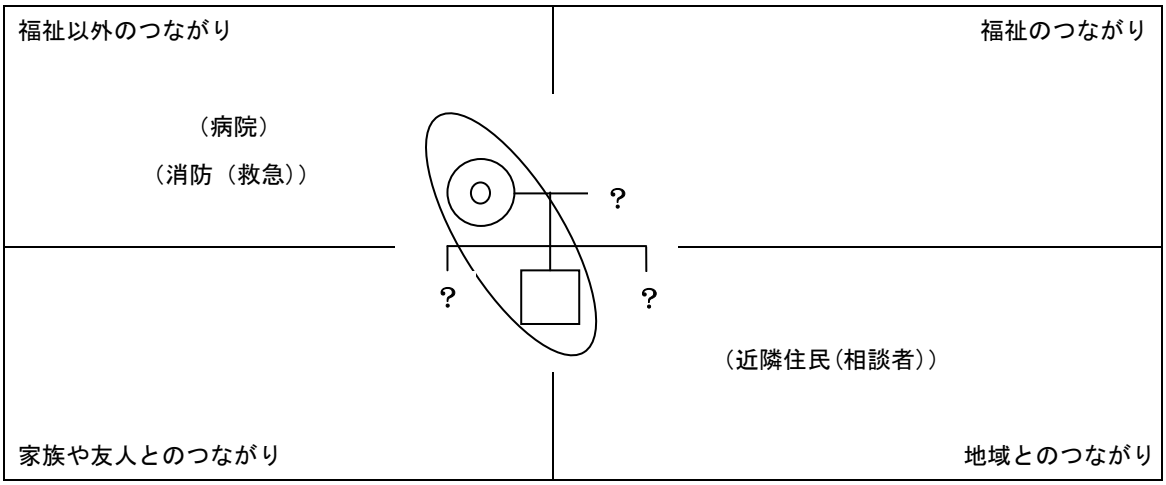
- 地域包括支援センターでは、高齢者虐待の早期発見を目的とした講習会を開催しています。先日も地域包括支援センターへの通報について、自治会で案内しました。
- その講習会を聞いた地域住民の方から、地域包括支援センターに電話が入りました。

２．初回相談の内容

地域住民から電話

「〇〇家からひどい怒鳴り声が聞こえてくるんです。何度か救急車が出入りしているし。高齢者女性と息子が住んでいるお宅なんだけれど。何かあったら恐いと思って…」

３．関係機関とのつながり



＜ワーク＞

あなたが地域包括支援センターの職員として相談を受けた場合・・・

- **相談者にどのような質問をしますか？**
- **どのような目的から、どういった情報収集が必要でしょうか？**
- **必要な情報をもっている関係機関はどこでしょうか？**

必要な情報	情報収集の目的	情報を持つ関係機関
例：怒鳴り声の内容、時間帯		

→次ページから、Ｂさんの初期対応を紹介します。

まず、何を考えているの？

●地域包括支援センター職員のＢさんは、下線の情報に注目しました。

「〇〇家からひどい怒鳴り声が聞こえてくるんです。何度か救急車が出入りしているし。高齢者女性と息子が住んでいるお宅なんだけれど。何かあったら恐いと思って…」

●Ｂさんは、役所（高齢者支援担当）に高齢者虐待の恐れがあるケースとして通報しました。

※

●Ｂさんは、様々な角度から、高齢女性と息子の生活場面を想像してみました。

初回相談の情報	地域包括支援センターＢさんが考えたこと		
	「何が起きたの？」	**「なぜ起きたの？」**	**「他には何が起きていそう？」「今後、何が起こりそう？」**
ひどい怒鳴り声	息子が怒鳴る？	・息子を困らせる行動がある？ ・息子の精神状態が不安定？	＜高齢女性＞ ・暴言、暴力を受けている？ ・金銭搾取されている？ ・受診制限されている？ ・介護放棄されている？ ・認知症を発症、進行している？ ・主たる疾病が進行している？ ・受診を拒否している？ ・服薬管理ができない？ ＜息子＞ ・病状が進行している？ ・服薬管理ができていない？ ・介護疲れがある？ ・介護の知識が不足している？ ・介護のために仕事を辞めた？ ・経済的に困窮している？ ＜親族関係＞ ・親子関係が悪い？ ・別居親族が協力的でない？ ・別居親族に会わせない？
	高齢女性が怒鳴る？	・高齢女性を困らせる行動がある？ ・高齢女性の精神状態が不安定？	
	お互いに怒鳴り合う？	・親子関係が悪い？ ・コミュニケーションが難しい？	
何度か救急車が出入り	医療ニーズがあった？	・高齢女性に障害、疾患がある？ ・息子に障害、疾患がある？	
	医療ニーズがなかった？	・高齢女性の精神状態が不安定？ ・息子の精神状態が不安定？	
何かあったら恐い	近所付き合いがある？	・近隣住民とのトラブルがある？	
	近所付き合いがない？	・他人との関わりを拒否する？	

※高齢者虐待防止法では、「虐待の疑いのある相談」について、市町村への早期通報の努力義務を課しています。

どんな見立てをしたの？

●Ｂさんは、生活課題に優先順位を決めて、関係機関に情報収集することにしました。

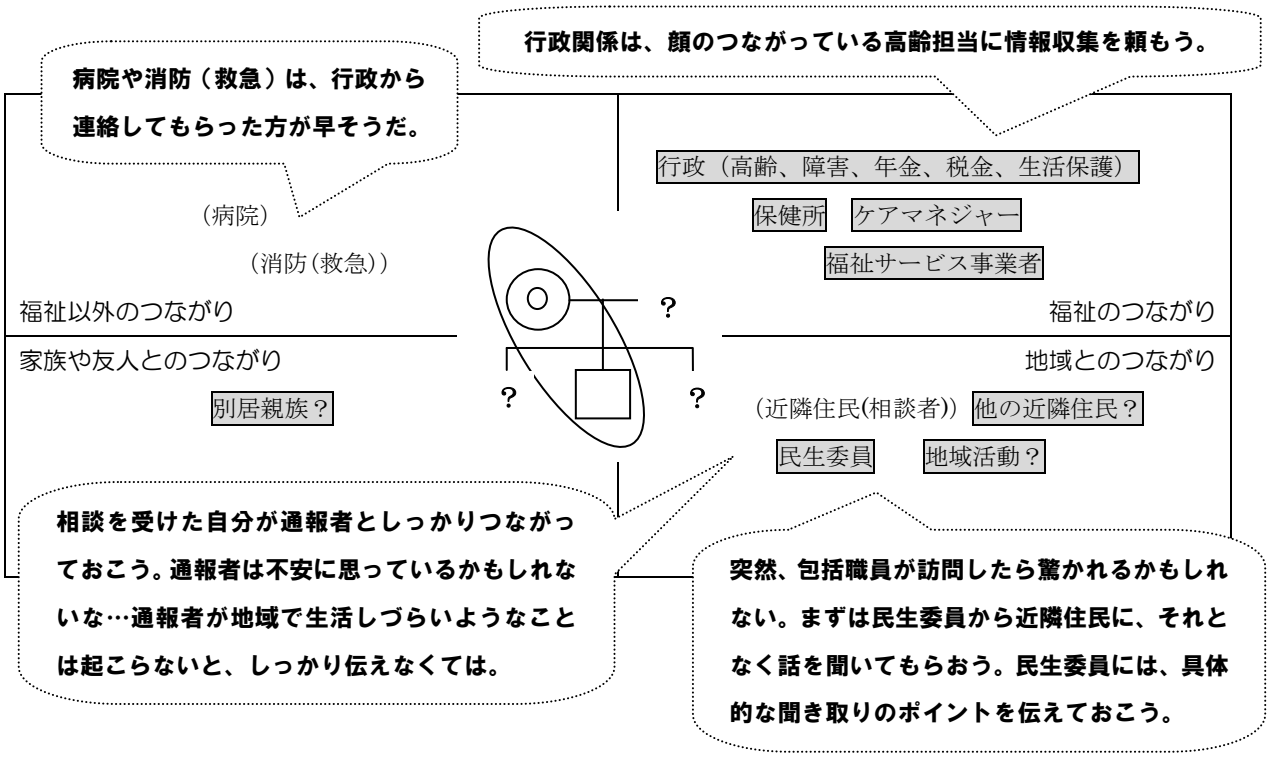
生活課題	関係機関との連携	Ｂさんが注意したこと
優先 **虐待の疑い** ・暴言、暴力を受けている？ ・金銭搾取されている？ ・介護放棄されている？	・怒鳴り声の内容や状況（民生委員、相談者） ・生活歴、親子関係（民生委員、相談者） ・介護認定の状況（行政、ＣＭ） ・福祉サービスの利用状況（行政、ＣＭ） ・世帯収入の状況（行政） ・税金保険料等の支払い状況（行政）	・虐待に該当するかどうかの確認ではなく、保護の要否を早急に確認する（現地訪問）。 ・相談者（通報者）の保護。今後も連絡を取り合えるようにする。 ・情報整理の期限を決め、ケース会議（役割分担）を予定する。
優先 **高齢女性の医療ニーズ** ・認知症の発症、進行？ ・病状が進行している？ ・受診を拒否している ・受診を制限されている？ ・服薬管理ができていない？	・救急車の通報者、出動時の状況、出動回数（消防、病院、行政、相談者） ・生活歴、生活状況（民生委員、相談者） ・介護認定時の情報（行政、ＣＭ） ・既往歴、受診・治療経過（病院、ＣＭ） ・服薬管理の状況（ＣＭ、福祉事業者） ・障害関係の関わり状況（行政、保健所）	・医療職の判断、意見を求める。 ・受診機会を確保する。 ・救急隊と今後の調整を行う。 ・服薬管理の手段を検討する。
息子の医療ニーズ ・病状が進行している？ ・服薬管理ができていない？	・生活歴、生活状況（民生委員、相談者） ・障害関係の関わり状況（行政、保健所） ・既往歴、受診・治療経過（病院、保健所、行政、ＣＭ） ・服薬管理の状況（ＣＭ）	・医療職の判断、意見を求める。 ・息子の支援者を確保する。 ・服薬管理の手段を検討する。
息子の介護負担 ・介護疲れがある？ ・介護の知識が不足している？	・サービスの利用状況（ＣＭ、行政） ・関係者への相談状況（ＣＭ、行政）	・息子の支援者を確保する。 ・支援者の対応方針を共有する。
経済的な困窮 ・介護のために仕事を辞めた？	・世帯収入の状況（行政） ・税金保険料等の支払い状況（行政） ・生活状況（民生委員、相談者、ＣＭ）	・経済的負担を軽減する方法を情報提供する。
親族関係が良好でない ・親子関係が良好でない ・別居親族が協力的でない？ ・別居親族に会わせない？	・親族状況（行政、ＣＭ） ・生活歴（民生委員、相談者） ・別居親族による関わりの状況（民生委員、相談者、ＣＭ、病院）	・親子それぞれに対応する支援者を確保する。 ・期限を決めて、親族関係が悪化した原因を確認する。
近隣関係が良好でない ・近所とのトラブルがある？ ・他人との関わりを拒否する？	・生活歴、生活状況（民生委員、相談者） ・近所づきあいや地域活動への参加状況（民生委員、相談者）	・期限を決めて、関係拒否やトラブルの原因を確認する

どうやって、関係機関とつながったの？

●Ｂさんは、次のような流れで、関係機関と支援チームをつくりました。

	地域包括支援センターＢさんの動き
初回相談	・　近隣住民からの虐待通報が入った（電話相談） ・　役所（高齢者支援担当）に高齢者虐待の恐れのあるケースとして通報した。 ・　Ｂさんは高齢女性と息子の生活場面を想像してみた。 ①　何が起きているのか？ ②　なぜ起きたのか？ ③　他に何が起きていそうか？　今後、何が起こりそうか？ ・　優先順位をつけて、事実確認が必要な生活課題を整理した。 ・　情報を持っていそうな関係機関を想像してみた。 ・　事実確認・情報収集の見立てをし、対応期限を決めた。　**ポイント１**
事実確認 **・情報収集**	・　役所（高齢者支援担当）と一緒に、女性と息子、それぞれ個別に面談する場をもった。 ・　関係機関に情報収集し、ケース会議の参加を呼びかけた。　**ポイント２**
ケース会議	・　ケース会議を開催した。 ①情報共有　②役割分担　③経過確認の期限設定
ネットワーク支援	・　役割分担に基づき、支援を行っている。　**ポイント３** ・　定期的にケース会議を開催し、支援課題や役割分担を見直している。

【Ｂさんのつくった支援チーム】　※□はＢさんが新たにつないだ関係機関



ネットワークづくりのポイント　～Bさんのインタビューに学ぶ～

➢　【ポイント１】早い段階で関係機関とつながる

- ニーズを発見した支援者が関係者にアプローチをかけていくことにしています。ケースの支援課題について早いうちから一緒に考える場をつくり、同じ問題意識をもってもらえるようにしています。
- 支援課題の見通しを立てたら、「この機関は関わってくれるかな」と思いついたところに、まずは声をかけてみます。すぐに利用契約につながらなくても、今後連携が見込まれる機関に対しては、早めに相談を持ちかけています。

➢　【ポイント２】ひとりで抱え込まない

- どのように生活していくかを決めるのは本人です。支援者側の一方的な考えで動かないようにしています。本人や家族の思いに近づくためには、複数の視点による多面的な検討が必要です。
- 支援者個人が抱え込み、結果として対応が滞ってしまうことで、本人や家族に悪影響を及ぼしかねません。福祉の専門職として、できないことはできない、分からないことは分からないと認識し、関係機関に発信していく責任があると思います。

➢　【ポイント３】本人と家族、それぞれの立場を尊重できる役割分担

- 本人と家族の思いが対立していたり、依存関係にある場合、ひとりの職員やひとつの相談支援機関が奮闘しても問題解決につながっていきません。利害関係の対立する両者に関わることで、「本当はどちらの味方なのか」「本音を話せば不利になるのでは」など、かえって不信感を招くことがあります。
- 信頼関係が崩れれば支援にもつながらず、結果として本人や家族を孤立させてしまいかねません。
- 本人や家族にとって分かりやすいように、それぞれの思いを尊重して話を聞けるように、本人と家族の支援を分担することを念頭に置いています。そして支援者は、本人と家族のどちらの思いも大切であるという意識を持ちつつ、支援課題の緊急性を検討しながら、支援方針を検討していきます。

こんな支援に要注意！！

「目的なき情報収集に時間をかけていませんか？」

- 情報収集の目的は「緊急性を判断して、当面の方針を決定すること」です。情報収集にばかり気を取られると、緊急性を見逃し、必要な介入の機会を逸してしまいます。

「福祉職だけで状況を判断していませんか？」

- 特に高齢者の場合、脱水症状や低栄養、低血糖は生命・身体に重大な危機を及ぼしかねません。医療職と連携し、組織的に状況を判断していく必要があります。

（事例３）市町村社会福祉協議会Cさんの初期対応

金銭管理支援の相談を受けた市町村社協のＣさん。Ｃさんの視点から、ケアマネジャーのアセスメントを検証し、課題提起していくプロセスを紹介します。

ネットワークづくりのポイント

- **サービス利用にかかわらず関係機関のネットワークに参加する**
- **一機関で抱え込まない、抱え込ませない**
- **相談支援は「情報提供」ではない**

１．相談場面

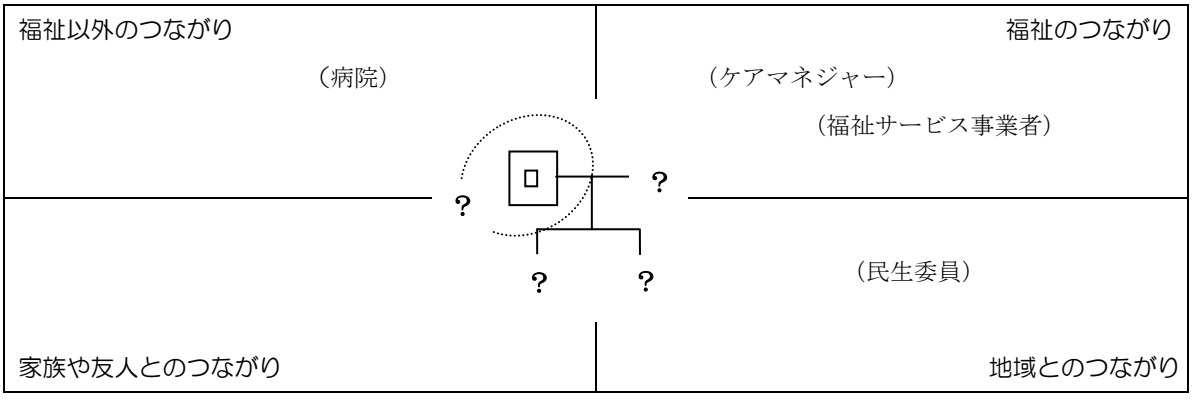
- 社会福祉協議会で日常生活自立支援事業を担当するＣさん。これまで高齢の方や障害のある方の金銭管理支援に携わっており、後見申立支援の経験もあります。
- ある日、Ｃさんが地域のケアマネジャーから、金銭管理に課題のある高齢者世帯について相談を受けました。

２．初回相談の内容

ケアマネジャーから電話

「福祉サービスの利用料を滞納している世帯があるんです。本人（高齢者男性）の医療受診も制限しているようだし。本人のためには、もっとサービスも入れていった方がよいと思うのだけれど。社協で金銭管理に入ってもらえないかと思って、どうでしょうか…」

３．関係機関とのつながり



＜ワーク＞

あなたが市町村社協の職員として相談を受けた場合・・・

- **ケアマネジャーにどのような質問をしますか？**
- **どのような目的から、どういった情報収集が必要でしょうか？**
- **必要な情報をもっている関係機関はどこでしょうか？**

必要な情報	情報収集の目的	情報を持つ関係機関
例：本人の収支の状況		

→次ページから、Ｃさんの初期対応を紹介します。

まず、何を考えているの？

●市町村社協職員のＣさんは、下線の情報に注目しました。

「福祉サービスの利用料を滞納している世帯があるんです。本人（高齢者男性）の医療受診も制限しているようだし。本人のためには、もっとサービスも入れていった方がよいと思うのだけれど。社協で金銭管理に入ってもらえないかと思って、どうでしょうか…」

●Ｃさんは、ケアマネジャーから期待されている役割を確認しました。

「経済面の生活課題の整理、金銭管理支援について検討すればよいのですね？」

- 金銭管理支援の経験を積んだ社協職員の視点から、生活課題の整理に協力する。
- 日常生活自立支援事業の利用を検討する。
- ケース会議（数日後に開催）に向けて、ケアマネジャーに検討結果を報告する。

●Ｃさんは、様々な角度から、高齢男性と家族の生活場面を想像してみました。

ＣＭが整理した生活課題 「今、起きていること」	**市町村社協Ｃさんが考えたこと**	
	「なぜ起きたの？」	**「他には何が起きていそう？」 「今後、何が起こりそう？」**
○経済的な困窮 ・福祉サービスの利用料を滞納 ・医療受診の制限があるらしい ・福祉サービスの利用が十分でない	高齢男性に収支に見合わない支出がある？	・高齢男性の金銭管理に問題がある？ ・判断能力が低下している？ ・消費被害にあっている？ ・収入に見合わない借金を返済している？ ・親族（知人）の借金を肩代わりしている？ ・不当な借金を押し付けられている？
	親族（知人）が高齢男性の財産を使っている？	・親族（知人）に金銭搾取されている？ ・高齢男性が親族（知人）に渡している？ ・親族の金銭管理に問題がある？
	収入が減少している？	・高齢男性の収入が減少した？ ・親族等の失業、休職により収入が減少した？

どんな見立てをしたの？

- **Ｃさんは、優先順位を決めて、関係機関に情報収集が必要なことを整理しました。**
- **Ｃさんは、ケアマネジャーの開催するケース会議に参加し、意見を伝えました。**

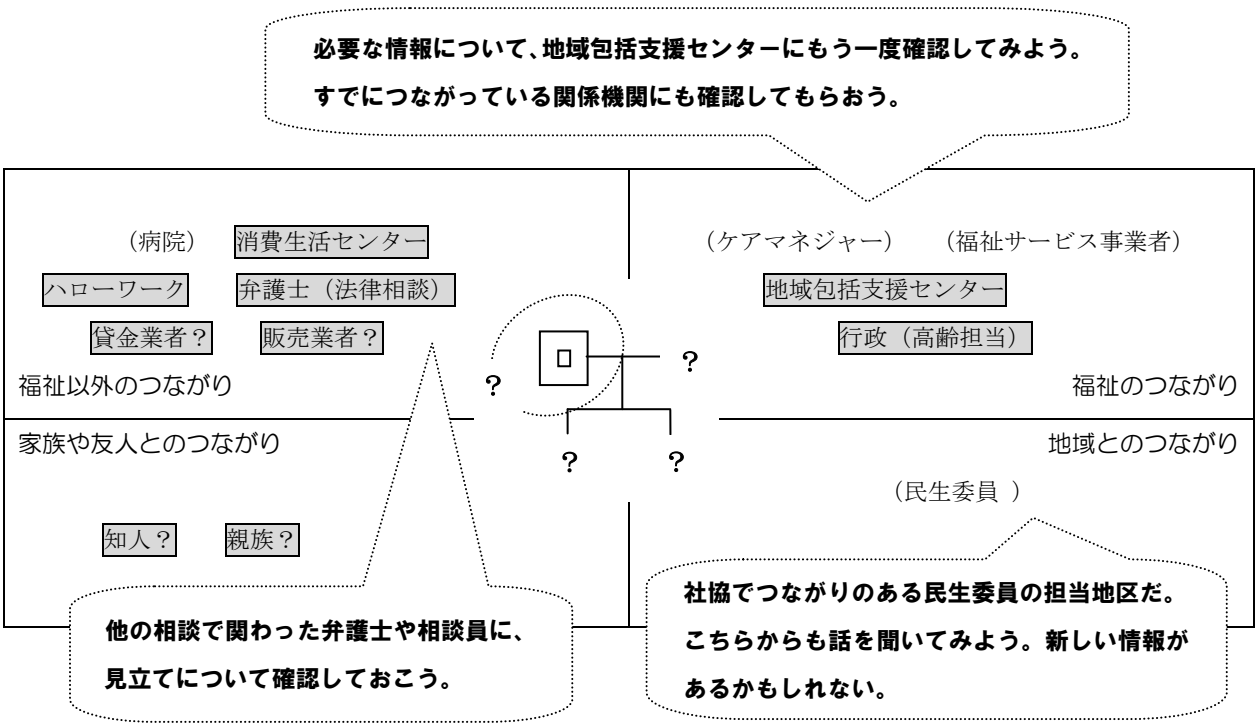
生活課題（優先順）	関係機関との連携	Ｃさんが注意したこと
優先 **経済的虐待の疑い** ・金銭搾取されている？ ・親族等の金銭管理に問題がある？	・生活状況（地域包括支援センター、ＣＭ、福祉サービス事業者、民生委員） ・生活歴、親子関係（民生委員） ・法的対処の方法（弁護士）	・客観的な情報から事実を確認する。親族や関係機関の困り感を出発点にすると、本人抜きで支援を完結させてしまう。 ・本人の困り感がどこから発生しているか確認する。孤独感から、金銭や物を介して人間関係を築いている場合がある。 ・本人の意向を確認し、本人の視点で生活課題をとらえる。生活歴から培われた価値観であることを理解する。 ・本人が支援者の介入を了解していなかったり、支援者が何もかも良い方向に持っていこうとすると、支援が滞ったり、かえって本人を混乱させてしまう。 ・表面的な生活課題を追っていても、根本的な課題解決につながらず、現象に振り回される。 ・本人の安心した生活を第一に考え、適当な専門機関へつなぐ。一職員の抱え込みを避ける。
優先 **消費被害の疑い** ・不当に高額な商品の購入？ ・訪問販売を断れない？	・生活状況の変化（ＣＭ、福祉サービス事業者、民生委員） ・訪問者の状況（民生委員） ・業者との契約状況（消費生活センター）	
優先 **債務整理ニーズ** ・収入に見合わない借金がある？ ・親族等の借金を肩代わりしている？ ・不当な借金を押し付けられた？	・借金の状況、経過（親族、地域包括支援センター、ＣＭ、福祉サービス事業者） ・生活歴（民生委員） ・債務整理の方法（弁護士）	
優先 **判断能力の低下** ・収支の計算ができない？ ・記憶力の低下により、不必要な支出が繰り返されている？	・生活状況（地域包括支援センター、ＣＭ、福祉サービス事業者、民生委員） ・後見申立の検討状況（地域包括支援センター、行政）	
親族の就労支援 ・親族の求職・失業により、世帯収入が減少した？仕送りしている？	・生活状況（地域包括支援センター、ＣＭ、福祉サービス事業者、民生委員） ・求職状況や情報（民生委員、ＣＭ、福祉サービス事業者、ハローワーク）	
金銭感覚の問題 ・収入減少により、これまでの金銭感覚では収支が成り立たなくなった？	・生活状況の変化（ＣＭ、福祉サービス事業者、民生委員）	

どうやって、関係機関とつながったの？

●Ｃさんは、次のような流れで、関係者の支援チームに参加しました。

	市町村社協Ｃさんの動き
初回相談	・　ケアマネジャーから金銭管理について相談が入った（電話相談） ・　Ｃさんは、ケアマネジャーから期待された役割を確認した。 　　・　経験ある職員の視点から生活課題を再整理する。 　　・　日常生活自立支援事業の利用を検討する。　**ポイント１** ・　Ｃさんは、高齢男性と家族の生活場面を想像してみた。 　　※　今、起きていること（ＣＭの生活課題の整理） 　　①　なぜ起きたのか？ 　　②　他に何が起きていそうか？　今後、何が起こりそうか？ ・　優先順位をつけて、事実確認が必要な生活課題を整理した。 ・　情報を持っていそうな関係機関を想像してみた。 ・　検討結果（Ｃさんの見立て）をケアマネジャーに報告した。
ケース会議	・　ケース会議に参加した。 　　①情報共有　②役割分担　③経過確認の期限設定　**ポイント２**
ネットワーク支援	・　本人と面談した。　**ポイント３** ・　定期的に開催されるケース会議に参加し、支援課題や役割分担を見直している。

【Ｃさんの参加した支援チーム】　※□はＣさんが新たにつないだ関係機関



ネットワークづくりのポイント　～Cさんのインタビューに学ぶ～

➢　【ポイント１】サービス利用に関わらず、関係機関のネットワークに参加する

・　社協では日常生活自立支援事業や生活福祉資金貸付事業等を通じて、財産関係の相談を受ける機会が多くあります。関係機関に比べ、法律に関わる研修や事例検討の機会も多くあります。地域において、事業利用に限定せず、生活課題や支援課題の問題整理に参加していきたいと思います。

・　金銭管理に関わる相談は、関係機関や親族など、本人以外の関係者の困り感から始まる場合がほとんどです。表面化している生活課題や、本人以外の人から発信される困り感にとらわれず、本人の生活歴や価値観から本質的な生活課題を捉え直すことを心がけています。

➢　【ポイント２】一機関で抱え込まない、一機関に抱え込ませない

・　やるべきことができないくらいに忙しい相談支援機関は、抱え込みのスパイラルにはまっている可能性が高いです。一機関で何でも抱えすぎると、ケース数が増えて、かえって身動きが取れなくなります。

・　地域のなかで、それぞれの機関が効果的に役割を発揮していけるように、関係機関相互で役割分担していく姿勢が必要です。そのきっかけとして、まずはお互いのできること、事業の守備範囲を認識しあうことが重要だと思います。

➢　【ポイント３】「相談支援」は情報提供ではない

・　「相談支援」は、それぞれの生活場面でその人らしい生活を支えるための専門的支援です。福祉サービスや制度の一般的な説明は「情報提供」であって、本人や家族の求める「相談支援」とは違うと思います。

・　相談を受けたとき、その人に応じた選択肢を整理し、メリットとデメリットを説明した上で、本人や家族の選択や判断を促すように意識しています。

・　相談支援事業者として、相談者のニーズに合わせて、つなぎをすることが役割だと考えます。担当として関わり続けながら、連携できる相談支援機関を探しています。その際、相談者に関係機関の連絡先を伝えるのではなく、本人了解のもと、まず支援者間でつながりを持つようにしています。たとえば「こういった相談で紹介していいか」「こういった相談が入ると思うのでよろしく」「１～２日経っても相談が入らない場合、『〇〇から聞いた』と伝えて連絡してもらえないか」など、具体的につないでおきます。

こんな支援に要注意！！

「何もかも『よい方向へ』と持っていこうとしていませんか？」

・　無意識のうちに、支援者の思う「こうあるべき」という生活像を押しつけてしまいがちです。

・　支援者の自己満足と本人の自己実現を混同させないために、複数の支援者で、お互いの支援方針や内容を確認する習慣が必要です。

（事例４）障害者相談支援事業者Dさんの初期対応

知的障害者支援の相談を受けた障害者相談支援事業者のＤさん。Ｄさんの視点から、地域包括支援センター職員のアセスメントを検証し、高齢者・障害者の複合世帯の支援課題を整理していくプロセスを紹介します。

ネットワークづくりのポイント

- **関わり続ける姿勢を見せる**
- **支援者のためのネットワークづくり**
- **本人や家族が問題解決に取り組もうとするタイミングを見逃さない**

１．相談場面

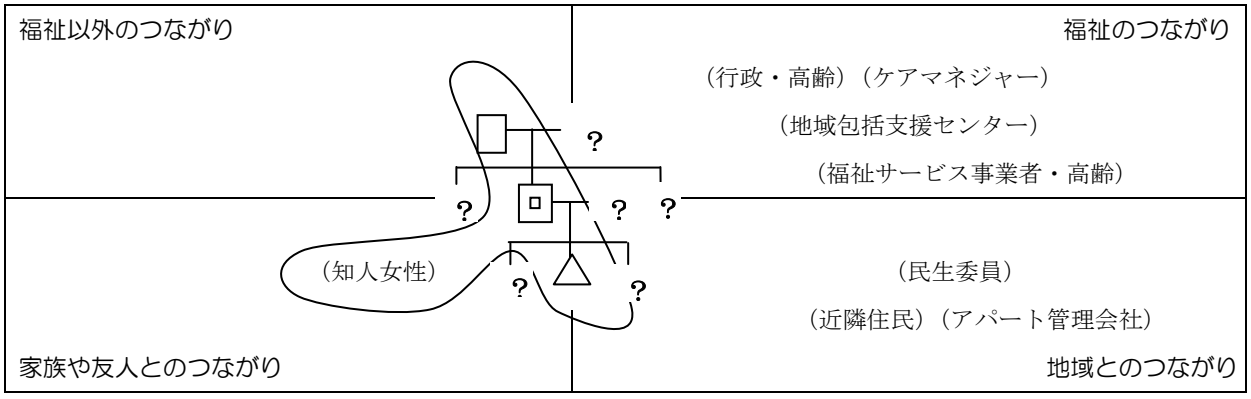
- 障害者相談支援事業者のＤさんは、障害のある方やその家族の相談支援の経験があります。
- ある日、Ｄさんが地域包括支援センターから、認知症のある高齢者（親）と知的障害者（子）世帯について相談を受けました。

２．初回相談の内容

地域包括支援センター職員から電話

「認知症の高齢男性、知的障害のある息子、孫の３人世帯に、知人女性が同居しています。高齢男性の排泄に課題があり居室から悪臭がする、知的障害のある子が戸外で排泄したり、だれかれかまわず煙草をねだる等、近隣住民からアパートの管理会社に苦情が入っていて･･･。障害のことは詳しくないし、どのように関わればよいものか…」

３．関係機関とのつながり



＜ワーク＞

あなたが障害者相談支援事業者の職員として相談を受けた場合・・・

- **地域包括支援センター職員にどのような質問をしますか？**
- **どのような目的から、どういった情報収集が必要でしょうか？**
- **必要な情報をもっている関係機関はどこでしょうか？**

必要な情報	情報収集の目的	情報を持つ関係機関
例： 知的障害のある息子の障害程度区分		

→次ページから、Ｄさんの初期対応を紹介します。

まず、何を考えているの？

●障害者相談支援事業者職員のＤさんは、下線の情報に注目しました。

「認知症の高齢男性、知的障害のある息子、孫の３人世帯に、知人女性が同居しています。高齢男性の排泄に課題があり居室から悪臭がする、知的障害のある子が戸外で排泄したり、だれかれかまわず煙草をねだる等、近隣住民から管理会社に苦情が入っていて･･･。障害のことは詳しくないし、どのように関われればよいものか…」

●Ｄさんは、地域包括支援センター職員から期待されている役割を確認しました。

「知的障害のある息子の生活課題を整理し、世帯の支援方法を検討すればよいのですね？」

- 知的障害のある息子の支援チームをつくる。
- 世帯全体への支援チームに加わる。
- ケース会議（数日後に開催）に向けて、ケアマネジャーに検討結果を報告する。

●Ｄさんは、様々な角度から、知的障害のある息子や家族の生活場面を想像してみました。

地域包括支援センター職員が整理した生活課題「今、起きていること」	**障害者相談支援事業者Ｄさんが考えたこと**	
	「なぜ起きたの？」	**「他には何が起きていそう？」「今後、何が起こりそう？」**
○不衛生な生活環境 ・居室から悪臭 ○知的障害のある息子の迷惑行為 ・戸外での排泄習慣 ・もらい煙草の習慣化	・生活習慣が全体的に乱れている？ ・自宅に息子の居場所がない？ ・知的障害のある息子の自由に使えるお金がない？	・知的障害のある息子の問題解決能力が十分でない？ ・家族の問題解決能力が十分でない？ ・世帯の金銭管理に問題がある？ ・知人女性から虐待を受けている？ ・過去にきっかけとなる出来事があった？

どんな見立てをしたの？

- **Ｄさんは、関係機関に情報収集が必要なことを整理しました。**
- **Ｄさんは、地域包括支援センターの開催するケース会議に参加し、意見を伝えました。**

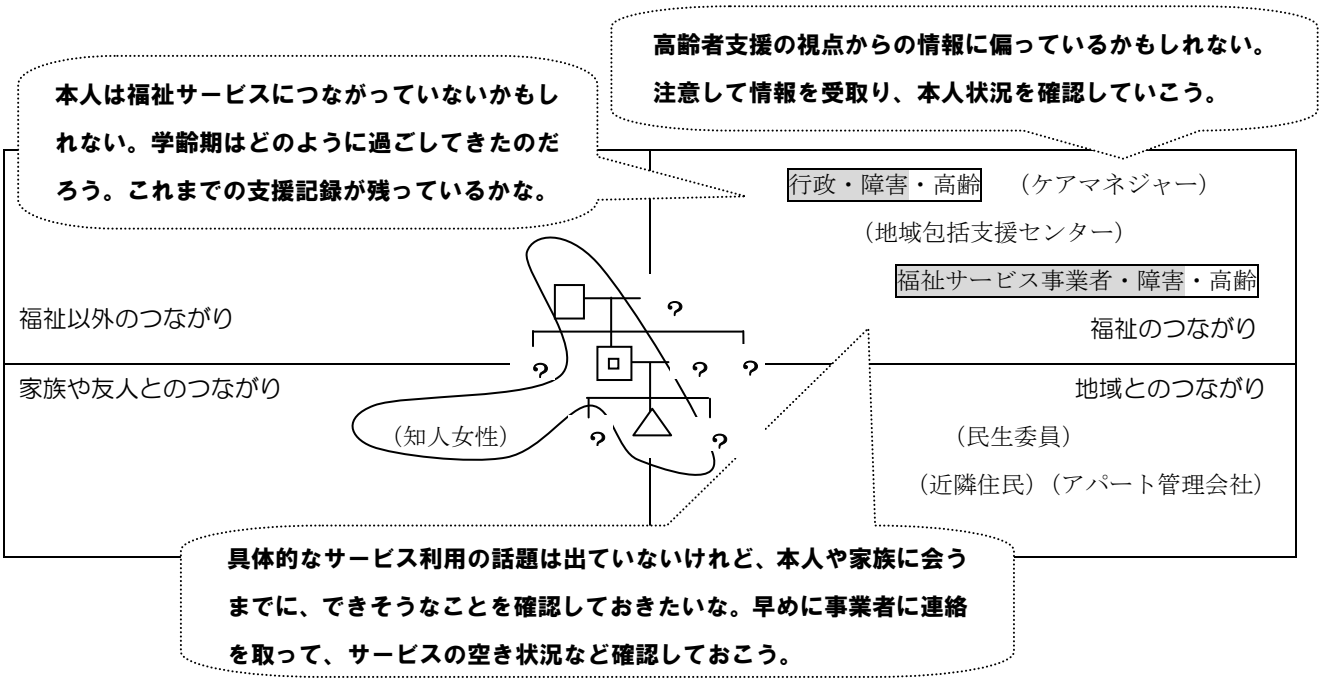
生活課題（優先順）	関係機関との連携	Ｂさんが注意したこと
不衛生な生活環境 ・居室の悪臭	・生活歴、生活状況（地域包括支援センター、ＣＭ、行政） ・障害程度区分認定時の状況（行政） ・高齢男性の問題解決能力（ＣＭ）	・世帯全体の問題であるという視点に立ち、関係機関と支援の方向性を共有する。高齢者支援、障害者支援と切り離さない。 ・誤った生活習慣の背景には、何らかの要因や経過があり、そこに働きかける必要がある。 ・本人や家族の現状を改善する力（問題解決能力）を客観的に見極めること。熱心な支援者ほど本人や家族を追い込む傾向（叱咤激励、注意、禁止、批判等）が強い。 ・本人意向による生活スタイルなのか、居場所がないための結果なのか見極める。言葉だけでなく、表情や雰囲気を汲みとり、複数の関係機関による多角的な視点から、本人とともに適切な生活環境を考える。 ・知的障害者の場合、本人が「語ること」が本人意向とは限らない。経験不足や知識不足を補うことを念頭に、情報提供のみでなく、適切な経験の場を提供する必要がある
生活習慣の乱れ ・衣食住全般に課題がある？ ・生活リズムが整っていない？	・生活歴、生活状況（地域包括支援センター、ＣＭ、行政） ・息子の障害程度区分認定時の状況（行政） ・息子の時間の感覚、時計の理解（行政）	
世帯の金銭管理	・世帯の金銭管理（息子の小遣い管理）の状況（地域包括支援センター、ＣＭ）	
家族による息子の支援	・息子の問題解決能力（行政） ・高齢男性の問題解決能力（地域包括支援センター、ＣＭ、行政） ・知人女性の関わり（地域包括支援センター、ＣＭ、民生委員）	
戸外での排泄習慣	・生活歴、生活状況（地域包括支援センター、ＣＭ、行政）	
もらい煙草の習慣化	・喫煙習慣や小遣い管理の状況（ＣＭ、民生委員） ・もらい煙草の頻度や量（民生委員）	
知人女性による金銭搾取の疑い	・世帯の経済状況（地域包括支援センター、ＣＭ、行政） ・知人女性との同居経過（地域包括支援センター、ＣＭ、民生委員）	・知人女性が一見不可解な存在であっても、世帯の生活を支えている可能性もあり、世帯の生活の維持という現実的な視点を忘れないことが必要である。
※サービス提供事業者の協力体制の確保	・サービス提供に困難性を抱えている事例では、地域のサービス提供事業者を容易に得られない現状がある。本人が主体的に生活課題に取り組もうとしても、協力してくれる事業者がなければ問題解決につながっていかない。 ・本人や家族がサービスを利用するにあたり、生活課題を共有しながら協力してくれる事業者の確保と、事業者を孤立させない関係機関の連携体制が重要である。	

どうやって、関係機関とつながったの？

●Ｄさんは、次のような流れで、関係者の支援チームに参加しました。

	障害者相談支援事業者Ｄさんの動き
初回相談	・　地域包括支援センターから知的障害者支援について相談が入った（電話相談） ・　Ｄさんは、地域包括支援センターから期待された役割を確認した。 　　・　知的障害のある息子の支援チームをつくる 　　・　世帯全体への支援チームに加わる。 ・　Ｄさんは、知的障害のある息子や家族の生活場面を想像してみた。 　　※　今、起きていること（地域包括支援センターの生活課題の整理） 　　①　なぜ起きたのか？ 　　②　他に何が起きていそうか？　今後、何が起こりそうか？ ・　優先順位をつけて、事実確認が必要な生活課題を整理した。 ・　情報を持っていそうな関係機関を想像してみた。 ・　検討結果（Ｄさんの見立て）を地域包括支援センターに報告した。
ケース会議	・　ケース会議に参加した、 　　①情報共有　②役割分担　③経過確認の期限設定
ネットワーク支援	・　知的障害のある息子、孫、知人女性と個別面談を行った。　**ポイント１** ・　知的障害者支援のためのケース会議を開催した。　**ポイント２** ・　定期的に開催される世帯全体のケース会議に参加し、支援課題や役割分担を見直している。 **ポイント３**

【Ｄさんの参加した支援チーム】　※□はＤさんが新たにつないだ関係機関



ネットワークづくりのポイント　～Dさんのインタビューに学ぶ～

➢　【ポイント１】関わり続ける姿勢をみせる

・　支援ニーズが見過ごされることで虐待やトラブルに巻き込まれるリスクが高まり、ますます支援が難しくなります。予防の視点を持ち、困難ケースをつくらないように積極的に関わっていこうと意識しています。

・　見守りながら働きかけを続けることで、本人や家族が現状を変えたいと納得し、主体的な問題解決につながった経験があります。関わり続けていれば介入のタイミングは必ずあるはずです。

・　今すぐ取りかかるべき課題か、全体を見据えて取りかかるべき支援課題なのか整理しつつ、本人が問題解決を図ろうとするタイミングを待ちます。

➢　【ポイント２】本人や家族が問題解決に取り組もうとするタイミングを見逃さない

・　どうすれば支援者とつながりやすくなるか、本人と少しでも信頼関係のある支援者（職員や機関等）がまず糸口をつくります。支援者の都合で問題解決を急ぐなど、一方的な支援では介入の糸口すら失ってしまいかねません。

・　関係者が支援方針を共有しながら、本人や家族が情報を受け止めやすいように調整しています。本人のタイミングで支援に入れるように、一声かければ動き出せるような体制づくりを心がけています。

➢　【ポイント３】支援者のためのネットワークづくり

・　本人の権利擁護の視点は大切だと思いますが、同僚や上司の理解を得られにくい場面もあります。現実とのギャップに苦しむことも少なくありません。そんなとき、関係機関とつながっていることで、励まされますし、外部から組織に働きかけてもらう糸口も探れます。

・　支援者個人のネットワークはすべて組織的に共有しています。担当者の異動によって、組織の支援ノウハウは一旦落ち込むかもしれません。それでも関係機関のベテラン職員たちとのネットワークがあれば、地域全体のレベルの維持に繋がると思います。

関係機関のネットワークづくりに、もうひと工夫

「連携を持ちかけても反応がよくない」「温度差が解消しない」など、ネットワークづくりが一筋縄ではいかない場面があります。そんなとき、Ｄさんは次のような工夫をしています。

- ✧　ケースの情報を共有しやすくするために、関係機関と同じ様式を使う。
- ✧　関係機関に求めたい役割を書面に整理して伝える。
- ✧　同じ地域の支援者であるという仲間意識を持つ。一方的な支援方針を押しつけない。
- ✧　関係機関から一度断られてもあきらめない。連携のきっかけを探りつづける。
- ✧　困ったときにだけ相談するのではなく、支援経過も報告する。 特に支援成果を共有して、関係機関と一緒に動いて成功した経験を積み重ねていく。
- ✧　会議や研修会等に参加する際、「いつかネットワークを組む相手」だと意識して関わる。

３．権利擁護ネットワークにつなげるための初期対応

○ 支援初期の段階から、支援者は本人や家族の本質的な生活課題を見出し、本人中心の解決方法を探り、関係機関の実情に沿った役割分担を調整する視点が必要です。

○ 初期段階での抱え込みを防ぎ、ネットワークによる支援に展開していくために、事例からみえる対応のポイントを整理しました。（右・チェックシート）

○ 支援が途切れてしまった場合、関係機関との連携につながっていかない場合、初期対応の振り返りに活用していただければと思います。

初期対応のつまづきは、どこから始まっているのか？

初期支援の着眼点	**認識不足？**	**経験不足？**
本質的な生活課題に気づく	「気づこうとしない」	「気づくことができない」
事実確認する	「確認しようとしない」	「確認できない」
本人や家族と面談する	「会おうとしない」	「会うことができない」
本人や家族の視点で生活課題を見直す	「見直そうとしない」	「見直すことができない」
関係機関と支援方針、役割分担を検討する	「検討しようとしない」	「検討できない」
地域の実情に沿った役割分担を再調整する	「再調整しようとしない」	「再調整できない」
支援経過を定期的に報告、共有する	「共有しようとしない」	「共有できない」
＜期待される展開＞ ・関係機関によるネットワーク支援 ・本人主体の問題解決 ・身近な地域の権利擁護相談の充実	＜想定される事態＞ ・権利侵害状態の助長　・生活課題の複雑化、困難化 ・相談機能の低下　・思い込み、抱え込みの支援　・依存 ・業務負担の偏り　・非効率な業務運営　・支援者間の関係悪化	

- 地域の関係機関のネットワークは、支援に活かされているでしょうか？
- 事例検討会やケース会議の着眼点、ネットワーク会議の論点として、「初期対応」を振り返ってみてください。

権利擁護ネットワークにつなげるための初期対応チェックシート

～支援者として目の前にある当事者の困りごとを見逃さない～

チェック欄	着眼点	
□	生活課題の端緒を発見し、本質的な課題を予測する	・ 一つひとつの相談を、丁寧に慎重に受けとめる。 ・ 本質的な生活課題（隠れた課題、本人や家族が気づいていない課題等）を予測する。 ・ 将来起こりうる生活課題を想定する。
□	関係機関に状況を確認する	・ 生活課題の事実確認に必要な情報を整理する。 ・ 必要な情報を持つ関係機関を想定する。 ・ 予測した支援課題を関係者に伝え、情報収集する。 ※関係機関のネットワーク（個別支援チーム）づくりを意識する
□	本人や家族と面談する	・ 本人と家族、それぞれと個別に話を聞く場を設ける。 ・ 本人や家族の生活歴等を聴き取り、価値観を探る。 ・ 本人や家族がどのような生活を望んでいるか、どのように生活課題を解決したいと考えているか聞きとる。
□	本人や家族の視点に立ち、生活課題を再度整理する。	・ 集めた情報から、緊急性を判断する。 ・ 集めた情報から、生活課題の取り組み順位を整理する。 ・ 支援方針と役割分担の職員案をつくる。 ※関係機関のネットワーク支援を意識する
□	関係機関とともに、支援方針と役割分担を検討する	・ 関係機関に職員案を提案し、意見を求める。 ・ 関係機関とのケース会議を設定する。 ・ 関係機関と職員案を検討する。 － 職員の予測した生活課題、支援方針を検証する － 本人や家族の視点に近づく（職員の価値観から離れる） ＊事例検討の注意点 ・ 最終的な方針を決めるのは本人です。支援者が提案する方針がひとつである必要はありません。 ・ 関係者の考えに正解も不正解もありません。お互いの意見を尊重し、話しやすい雰囲気づくりに協力しましょう。
□	関係機関の実情に沿った役割分担を再度調整する	・ 本人や家族の受け入れやすい役割分担を検討する。 ・ 関係機関が動きやすい方法を検討・調整する。 ・ 関係機関が主体的に判断し、行動できるように調整する。
□	対応期限をもって、支援経過を共有する	・ 対応期限を共有し、関係機関の支援経過を集約する。 ・ 経過報告（状況変化、支援の成果等）を欠かさない。

本書の作成経過

～権利擁護相談事例集発行にあたって、あしすとが意図したこと～

あしすとでは、相談事業の推進にあたり、開設当初から、当事者団体や地域相談機関、弁護士、学識経験者等から構成する委員会（現：相談事業推進委員会）を設置し、協議してきました。ここでは、身近な地域での権利擁護相談の充実に向けた委員会の議論を紹介します。

あしすとの権利擁護相談支援事業

- 平成 10 年 10 月、「かながわ権利擁護相談センター（愛称：あしすと）」は、判断能力が十分でない、あるいは判断ができても障害等のために十分に権利行使できない障害者や高齢者を支援する機関として設置されました。
- 市町村においては、平成 18 年度の法制度の見直しに伴い、地域包括支援センターや障害者相談支援事業者等の権利擁護相談体制が整備されています。地域における継続的・専門的な権利擁護相談体制を充実していくためには、相談機関や専門機関との協働に向けたつながりづくりが必要です。
- あしすとでは、身近な地域での権利擁護相談の早期発見、迅速な対応に向けた権利擁護ネットワークづくりの支援を目的に事業を推進しています。そして広域の専門相談機関として、地域の困難事例や制度・サービスのはざまにある相談等の支援に向け、専門団体との協働体制を推進し、専門性を高めていくことを課題としています。

権利擁護ネットワークとして機能するしくみ

- 権利擁護に限らず、地域には様々なネットワークが構築されています。では、それぞれの地域の実情に応じた権利擁護ネットワークとは、どのようなしくみをさすのでしょうか。既存の相談支援ネットワークを権利擁護ネットワークとして機能させるには、どうすればよいのでしょうか。
- 委員会では、地域相談機関の困難事例や当事者家族からの相談対応等を踏まえ、機能している権利擁護ネットワークの共通点を探り、必要とされる視点について協議しています。

権利擁護ネットワークの全体像を整理した相談事例集

- あしすとでは、これまでの委員会取り組みのまとめとして、昨年５月に相談事例集を発行しました。身近な地域での権利擁護相談の充実に向け、職員（個人）、相談支援機関（組織）、関係機関のネットワークに求められる視点や地域づくりの課題をまとめています。（33 ページ：全体整理図）
- 地域の実践事例においては、関係機関のネットワークが展開されていく経過を中心に紹介し、支援課題に応じてネットワークは広がり狭まること、ネットワークを構成する相談支援機関等がその専門性（役割）を発揮していること、旗振り役（総合調整機能）を中心に関係機関のネットワークが保たれていることを整理しました。

身近な地域での権利擁護相談の解決に向けて

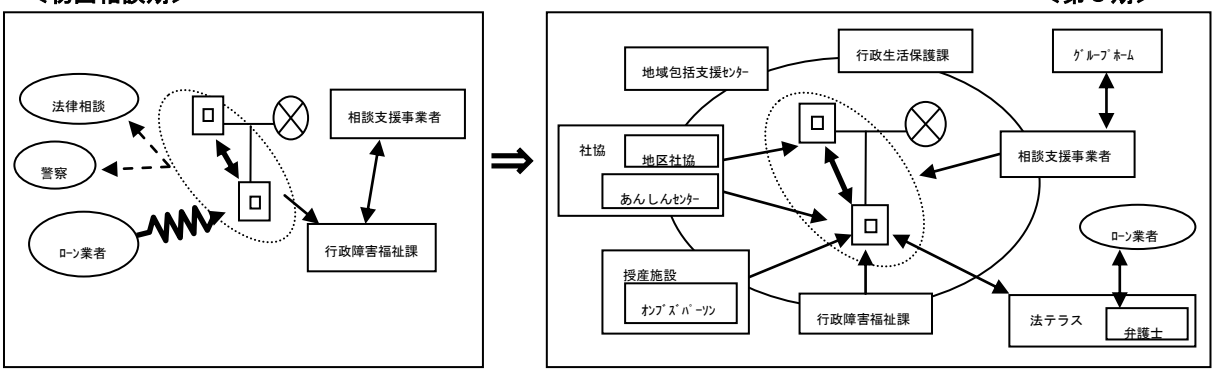
- 一方、委員会では、相談事例集はネットワークの全体像を整理したに過ぎず、地域の相談支援業務に活かすには漠然とした整理にとどまっているとの意見もありました。県域全体の権利擁護相談が集約される専門相談機関として、支援者の具体的な実践ノウハウを整理していく必要があることを確認しています。
- この流れを受けて、平成 22 年度の委員会では、事例集の課題整理「①相談者の思いを引き出す相談支援事業者職員の働きかけ」を焦点に、相談支援事業者職員の初動期の相談支援を検証しました。本書はそのまとめとして、委員会の課題認識について整理しています。

相談支援機関（組織）としての役割発揮、地域づくりに向けて

- 本人や家族の声に気づいても、その後の迅速な対応につながらないケースがあります。
- 相談支援機関職員が権利擁護の視点をもっていても、所属する組織としての受けとめが難しかったり、関係機関との連携につながりにくい現状があるようです。
- 派遣事業の活用を通して、相談支援の検討に法律家等の専門家が参加すること、第三者の視点から支援を検証すること、それらを地域のしくみと定着していくことの重要性を認識しています。
- 今後の課題として、相談支援機関が権利擁護の視点をもって組織的に相談支援に取り組んでいくこと、地域の関係機関で権利擁護の視点を共有していくこと、その上で専門家や第三者の評価をうけるタイミングを見計らうノウハウを身につけていくことについて協議を進めていきます。

相談を関係機関のネットワークに展開するためには？

＜初回相談期＞ ⇒ ＜第３期＞



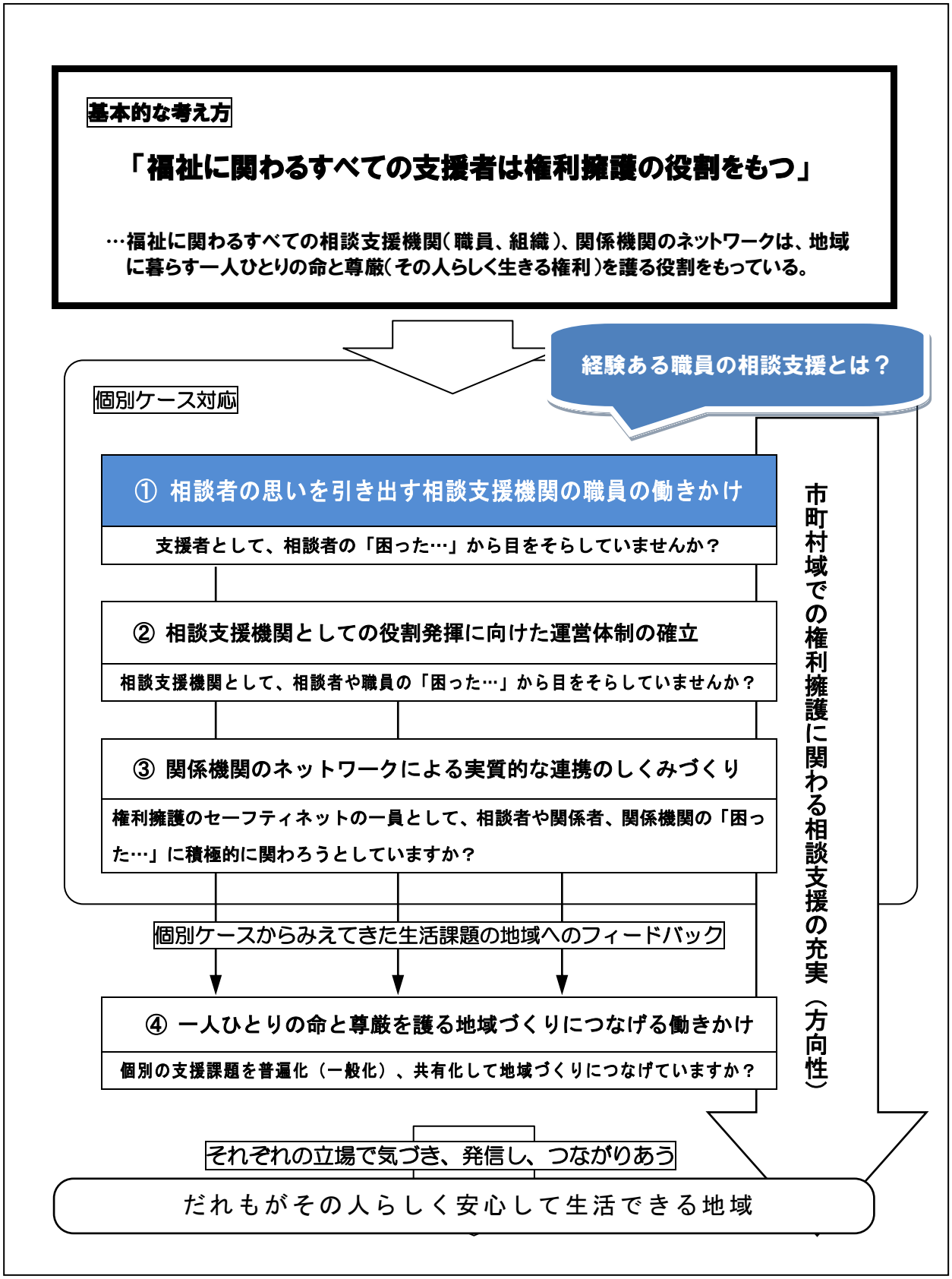
支援者の具体的な実践とは？

- 当事者家族の生活課題を見出すために、どのような視点をもって関わっているのか？
- 当事者家族の主体的な問題解決を引き出すために、どのように働きかけているのか？
- 関係機関のネットワークづくりのために、いつ、どのようにして連携を図っているのか？

当事者家族の思いとは？

- 当事者家族は、どのような支援者に対して本音を打ち明けられるのか？
- 当事者家族は、支援者にどのような期待、不安を抱いているのか？

➢　市町村域での権利擁護に関わる相談支援の充実に向けた視点の整理（事例集より抜粋）



➢ 相談支援機関の職員（個人）への課題提起（事例集より抜粋）

①相談者の思いを引き出す相談支援機関の職員の働きかけ

～相談支援機関の職員として、相談者の「困った…」から目をそらしていませんか？～

＜取り組みの方向性＞

- 福祉の専門職として目の前にある困りごとを見逃さない
- 相談者を中心とした生活課題の本質を捉える専門性の向上

＜相談支援機関の職員に求められる視点＞

権利侵害が起きている状況に慣れてしまっていないか。

- □ 「このレベルで介入していたらきりがない」「このくらいのケースは珍しくない」など、権利侵害が起きている状況を見過ごしていないか。
- □ 「困り感がない」「支援を拒否している」という理由で相談者との関わりを止めていないか。
- □ 明らかな権利侵害や生命に重大な危険が及ぶまで、「見通しの立たない見守り支援」を続けようとしていないか。

相談窓口業務がルーチンワーク化していないか。

- □ 相談窓口業務が「一般的な制度説明」「サービス利用の可否の説明」の案内にとどまっていないか。
- □ 相談者にとって必要な支援を積極的に組み立てようとしているか。「既存のサービスの単純な組み合わせの検討」にとどまっていないか。
- □ 「事業やサービスの対象外」という判断だけで相談者との関わりを止めていないか。

相談者の思いを引き出そうとしているか。

- □ 相談者が本音を打ち明けられるような場面を設定しているか。相談者の立場に立ち、心情的な理解に努めているか。
- □ 相談者の意思を確認することなく、親族等の第三者の考えを優先していないか。
- □ 目の前にある課題解決だけに満足して、背景にある問題を見落としていないか。

積極的に相談ニーズを受け止めようとしているか。

- □ 地域住民の生活課題の把握に向けて意識的にアンテナを張っているか。

➢ 関係機関のネットワークによる実質的な連携のしくみづくり

市町村域での権利擁護相談に関わる相談支援の充実に向け、あしすとでは、関係機関のネットワークづくりについて課題整理を行っています（権利擁護相談事例集 P.53 参照）。ここでは、相談支援ネットワークを見直し、権利擁護ネットワークとして機能させることをねらいとした取り組みを紹介します。

＜紹介する内容＞

（１）厚木市の取り組み（36 ページ）

テーマ：高齢者虐待対応における養護者支援

概　要：地域包括支援センターの職員研修会を活用して、事例検討会を開催。日本社会福祉士会の記録様式を活用し、支援課題の整理と役割分担についてグループワークを実施。特に養護者支援役割を焦点に企画している。

資　料：事例検討会当日資料

（２）綾瀬市の取り組み（48 ページ）

テーマ：その人らしい地域生活を支えるための多職種協働

概　要：地域包括支援センターのケアマネジャー支援の一環として、事例検討会を開催。障害と高齢の複合世帯事例を取り上げたり、障害者相談支援事業者職員に参加を呼びかけるなど、横断的な対応ができるネットワークづくりに向けて企画している。

資　料：事例検討会実施報告書

（３）伊勢原市の取り組み（51 ページ）

テーマ：機能するネットワークの再構築

概　要：地域包括支援センターを受託した伊勢原市社会福祉協議会からの発案で「伊勢原市高齢者虐待防止ネットワーク推進委員会」を立ち上げ、高齢者虐待ケースの相談対応の検証を通して、『ネットワークの再構築』『ノウハウの蓄積と専門性の向上』について課題整理し、行動計画を立てている。

資　料：高齢者虐待防止ネットワーク推進委員会報告書
社協情報 NORMA 抜粋「地域包括支援センター受託を契機に機能する高齢者虐待ネットワーク構築に向けた取り組み」（全社協 2011.2 月号）

平成22年度
厚木市地域包括支援センター担当者研修会

高齢者虐待における養護者支援の視点について

平成22年8月25日（水）
かながわ権利擁護相談センター「あしすと」

1

研修目標

- 虐待ケース対応の第一目的は、「高齢者への虐待の防止」です。
- 高齢者虐待防止法では、養護者（虐待する家族・介護者）に対する支援を行うことを定めています。
- 地域包括支援センターと関係機関とのネットワークによる、本人、養護者への支援役割を考えてみましょう。

2

本日の流れ（予定）

- ■ **2:10～ （25分）**
  - 個人ワーク①本人の支援課題
  - 個人ワーク②養護者の支援課題
- ■ **2:35～ （40分）**
  - ｸﾞﾙｰﾌﾟﾜｰｸ③支援課題の優先順位の整理
  - ｸﾞﾙｰﾌﾟﾜｰｸ④役割分担の整理
- ■ **3:15～ （40分）**
  - 研修会のまとめ
- ■ **4:55** 終了

3

個人ワーク①　14:10～14:25　（15分間）

事例資料から読みとれる、
高齢者A、Bの支援課題を考えてみましょう。

個人ワーク①

A、Bの支援課題を付せんに書き出す。

（付せんの使い方のルール）

- 一枚の付せんに、一つの課題を書く。
- AとBの支援課題を分けて付せんに書く。

4

個人ワーク①　14:10～14:25　（15分間）

事例資料から読みとれる、
高齢者A、Bの支援課題を考えてみましょう。

＜支援課題を考える視点＞
例えば・・・
◆解消されるべき、「虐待」の状況とは？
◆A，Bは虐待の事実をどのように捉えているか？
◆A，Bはどのように生活したいと望んでいるのか？
◆A、Bの心身の状況、生活状況はどうか？
◆必要な医療や福祉サービスとつながっているか？
→情報収集、事実確認は必要十分に行われているだろうか？

5

個人ワーク②　14:25～14:35　（10分間）

事例資料から読みとれる、
養護者C、Dの支援課題を考えてみましょう。

個人ワーク②

C、Dの支援課題を付せんに書き出す。

（付せんの使い方のルール）
- 一枚の付せんに、一つの課題を書く。
- CとDの支援課題を分けて付せんに書く。

6

個人ワーク②　14:25～14:35　（10分間）

事例資料から読みとれる、
養護者C、Dの支援課題を考えてみましょう。

＜支援課題を考える視点＞
例えば・・・
◆C，Dは虐待の事実をどのように捉えているか？
◆C，Dはどのように生活したいと望んでいるのか？
◆C，Dの介護負担（介護の知識、経済的負担、ストレス等）はどのような状況か？
◆C，Dの心身状況、生活状況はどうか？
→情報収集、事実確認は必要十分に行われているだろうか？

7

グループワーク①　14:35～14:55（20分間）

支援課題の優先順位を考えてみましょう。

グループワーク①
情報整理シートに付せんを整理する。

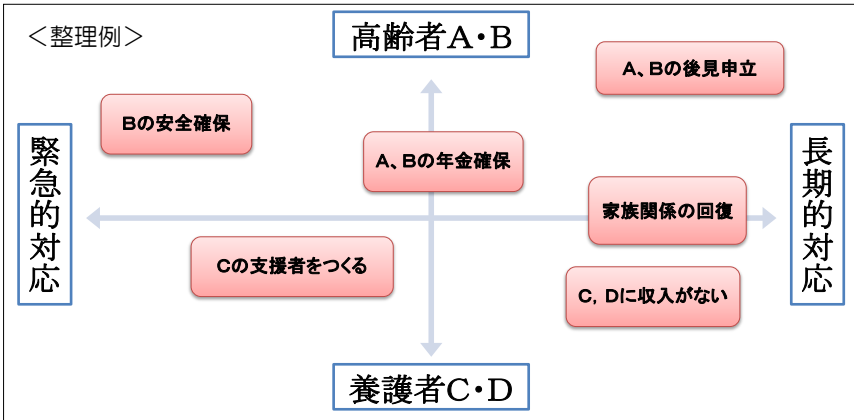
（ワークの流れ）
- 付せんに書いた内容を全員が発表する。
- 似通った内容の付せんはまとめて貼る。
- 優先順位を協議してシートに貼りながら整理する。

8

グループワーク①　14:35～14:55　（20分間）

支援課題の優先順位を考えてみましょう。

＜整理例＞



参考：虐待対応ソーシャルワークモデルに基づく高齢者虐待対応テキスト（日本社会福祉士会）

9

グループワーク②　14:55～15:15　（20分間）

役割分担を考えてみましょう。

グループワーク②

<u>情報整理シートに支援者の役割分担を書き込む。</u>

（ワークの流れ）

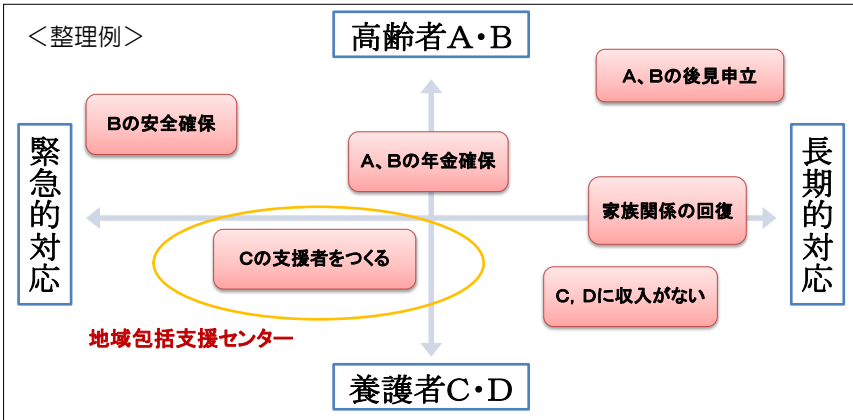
- 支援課題に「どのように」取り組むか？
- 優先して取り組む課題？並行して取り組む課題？
- 支援課題に「だれ（関係機関or担当者）」が対応するか？

10

グループワーク①　14:55～15:15　（20分間）

支援課題の優先順位を考えてみましょう。

＜整理例＞



参考：虐待対応ソーシャルワークモデルに基づく高齢者虐待対応テキスト（日本社会福祉士会）

11

研修会のまとめ

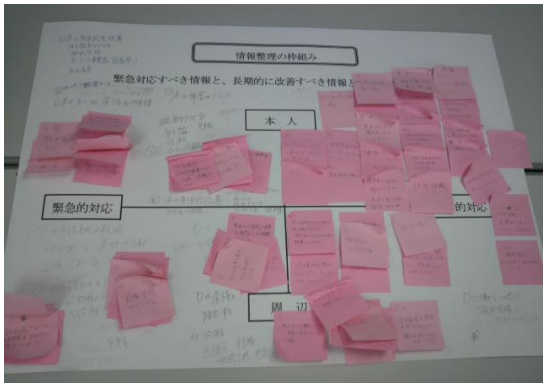
■ 高齢者虐待対応ケース会議記録・計画書の紹介

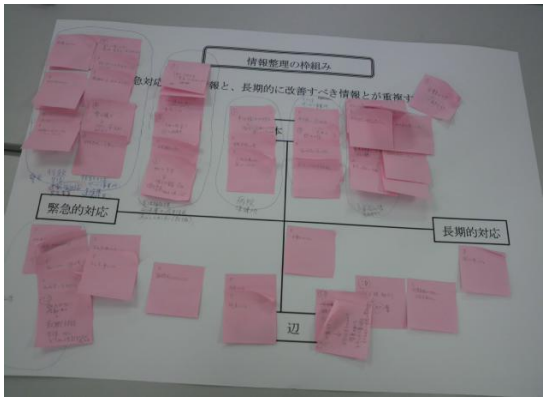
■ まとめにかえて

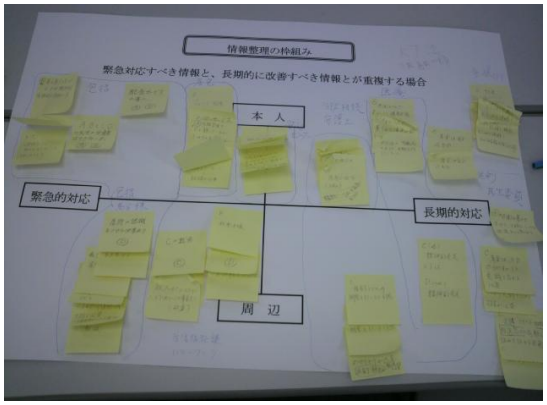
- 厚木市高齢福祉課から
- 横浜市六浦地域ケアプラザ地域包括支援センター
  中村匡宏主任CMから
- あしすとアドバイザリースタッフ　梅田滋社会福祉士から

12

●グループワークの実施状況







＜※本事例は研修会のために事務局が作成したものです。＞

D票(表)

アセスメント要約票

対応計画 1 回目用

アセスメント要約日：年 月 日　　要約担当者：

高齢者本人氏名:A	性別・年齢：■男 □女 90代	居所：■自宅 □入所・院	
養護者氏名:C	性別・年齢：□男 ■女 50代	高齢者本人との関係:次女	同別居の状況：■同居 □別居

高齢者本人の希望

居所の希望:□在宅 □入所 ■不明 ／ 分離希望:□有 □無 □不明

施設に入所することを希望するかとの問い掛けにうなづく。

意思疎通：□可能 □特定条件のもとであれば可能（ ） ■困難 □不明
話の内容：□一貫している □変化する
生活意欲：□意欲や気力が低下しているおそれ（無気力、無反応、おびえ、話をためらう、人目を避ける、等）

Ⅰ．高齢者本人の情報　面接担当者氏名：

虐待解消に向けた対応課題

【健康状態等】

疾病・傷病　：**前立腺肥大**　　既往歴：**00年11月脳梗塞**

受診状況：**2回／月　往診**　　服薬状況(種類)：**有（内容は不明）**

受診状況：　　服薬状況(種類)：

診断の必要性：□内科 □精神科 □外科 □整形外科 □その他（ ）
具体的症状等⇒

□課題

要介護認定　：□非該当 □要支援（ ） ■要介護（ 5 ） □申請中（申請日： 年 月 日） □未申請

障害　：□身体障害 □精神障害（□あり □疑い） □知的障害（□あり □疑い）

精神状態　：□認知症（□診断あり □疑い） □うつ病（□診断あり □疑い） □その他（ ）

【危機への対処】

危機対処場面において：□自ら助けを求めることができる ■助けを求めることが困難

□課題

避難先・退避先　：□助けを求める場所がある（ ） ■ない

【成年後見制度の利用】

成年後見人等：□あり（後見人等： ） □申立中（申立人： ） □申立予定あり ■申立予定なし

□課題

【各種制度利用】

■介護保険 □自立支援法 □その他（ ）

□課題

【経済情報】

収入額　月 35 万円（内訳： ）　預貯金等 **不明** 万円　借金 **不明** 万円

１ヶ月に本人が使える金額 ＿＿＿万円

具体的な状況（生活費や借金等）：**Bの借金が300万円～400万円あり、返済のやりとりをCが代わりに行なっている。（C、Dの主張）**

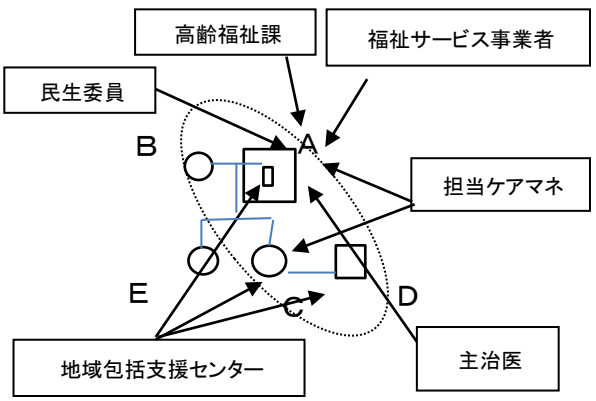
□課題

□生活保護受給 □介護保険料滞納 □国民健康保険料滞納 □その他（ ）

金銭管理　：□自立 □一部介助（判断可） ■全介助（**判断不可**） □不明

金銭管理者：□本人 □成年後見人等 □日常生活自立支援事業利用 ■その他（ 次女 ）

【エコマップ】



【生活状況】

食　事（□一人で可 □一部介助 ■全介助）
調　理（□一人で可 □一部介助 ■全介助）
移　動（□一人で可 □一部介助 ■全介助）
買　物（□一人で可 □一部介助 ■全介助）
掃除洗濯（□一人で可 □一部介助 ■全介助）
入　浴（□一人で可 □一部介助 ■全介助）
服薬管理（□一人で可 □一部介助 ■全介助）
預貯金年金の管理（□一人で可 □一部介助 ■全介助）
医療機関の受診　（□一人で可 □一部介助 ■全介助）

■課題

【性格上の傾向、こだわり、対人関係等】
寝たきり状態で難聴のために意思疎通が難しい。

【その他特記事項】
BとC、Dが言い争っていると、止めるようにととめようとする動きをする。

□課題

社団法人日本社会福祉士会 作成（出典：東京都老人総合研究所作成様式を参考に作成）

＜※本事例は研修会のために事務局が作成したものです。＞

D票(表)

アセスメント要約票

対応計画 1 回目用

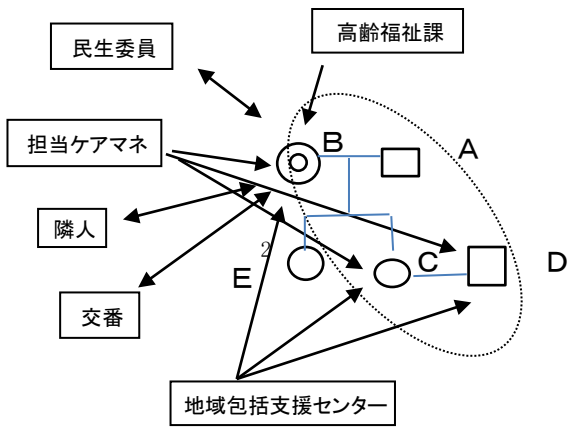
アセスメント要約日：年 月 日　　要約担当者：厚〇 花子

高齢者本人氏名:B	性別・年齢：□男 ■女 80 代	居所：■自宅 □入所・院	
養護者氏名:C	性別・年齢：□男 ■女 50 代	高齢者本人との関係:次女	同別居の状況：■同居 □別居

高齢者本人の希望	居所の希望:□在宅 ■入所 □不明 ／ 分離希望:□有 □無 □不明
	夫と二人で老人ホームに入りたい。
	意思疎通：■可能 □特定条件のもとであれば可能（ ） □困難 □不明 話の内容：□一貫している ■変化する 生活意欲：■意欲や気力が低下しているおそれ（無気力、無反応、おびえ、話をためらう、人目を避ける、等）

Ⅰ．高齢者本人の情報　面接担当者氏名:厚〇 花子	虐待解消に向けた対応課題
【健康状態等】 疾病・傷病　：**甲状腺機能低下**　　既往歴：**01年1月大腿骨骨折** 受診状況：**4か月前に介護認定の更新のため受診したのみ**　服薬状況(種類)　： 受診状況：　服薬状況(種類)　： 要介護認定　：□非該当 □要支援（ ） ■要介護（ 1 ） □申請中（申請日：　年　月　日） □未申請 障害　：□身体障害 □精神障害（□あり □疑い） □知的障害（□あり □疑い） 精神状態　：■認知症（■診断あり □疑い） □うつ病（□診断あり □疑い） □その他（ ）	■課題
【危機への対処】 危機対処場面において：■自ら助けを求めることができる □助けを求めることが困難 避難先・退避先　：■助けを求める場所がある（**隣家、交番**　） □ない	■課題
【成年後見制度の利用】 成年後見人等：□あり（後見人等：　） □申立中（申立人：　） □申立予定あり ■申立予定なし	□課題
【各種制度利用】 □介護保険 □自立支援法 □その他（ ）	□課題
【経済情報】 収入額　月 5 万円（内訳：　） 預貯金等 **不明** 万円　借金 **不明** 万円 １ヶ月に本人が使える金額 0 万円 具体的な状況（生活費や借金等）：**Bの借金が300万円～400万円あり、返済のやりとりをCが代わりに行なっている。（C、Dの主張）** □生活保護受給 □介護保険料滞納 □国民健康保険料滞納 □その他（ ） 金銭管理　：□自立 ■一部介助（**判断可**） □全介助（判断不可） □不明 金銭管理者：□本人 □成年後見人等 □日常生活自立支援事業利用 ■その他（ 次女 ）	■課題

【エコマップ】



【生活状況】

食　事（■一人で可 □一部介助 □全介助）
調　理（□一人で可 ■一部介助 □全介助）
移　動（■一人で可 □一部介助 □全介助）
買　物（□一人で可 ■一部介助 □全介助）
掃除洗濯（□一人で可 ■一部介助 視覚全介助）
入　浴（□一人で可 ■一部介助 □全介助）
服薬管理（□一人で可 ■一部介助 □全介助）
預貯金年金の管理（□一人で可 □一部介助 ■全介助）
医療機関の受診　（□一人で可 ■一部介助 □全介助）

■課題

【性格上の傾向、こだわり、対人関係等】

だまっておらず、言いたいことは言う。

【その他特記事項】

髪の毛は伸び、入浴もできていないため、臭いがしている。
涙ぐむ等、精神的にも追い詰められている。食事もご飯は食べているようだが、栄養状態の心配がある。

■課題

＜※本事例は研修会のために事務局が作成したものです。＞

Ｄ票（裏）

Ⅱ．養護者の情報　面接担当者氏名：	虐待解消に向けた対応課題
【養護者の希望】 「両親と一緒に生活したい。」「収入がないので両親の年金で生活していきたい。」	■課題
【健康状態等】 疾病・傷病：**腎臓病**　既往歴： 受診状況：**有**　服薬状況（種類）：**不明** 受診状況：　服薬状況（種類）： 診断の必要性：　□内科　□精神科　□外科　□整形外科　□その他（　　） 具体的症状等⇒ 性格的な偏り： 障害　：　□身体障害　□精神障害（□あり　□疑い）　□知的障害（□あり　□疑い）	■課題
【介護負担】 被虐待高齢者に対する介護意欲：　□あり　■なし　□不明　介護技術・知識：　□高い　■低い　□不明 １日の介護時間：□ほぼ１日中　□必要時のみ　□不明　介護の代替者　：　□あり　■なし　□不明 介護期間（いつから始まったか、負担が大きくなった時期やきっかけ、最近の生活行動の変化など）※期間と負担原因を明確に 00年11月頃、Ａが脳梗塞をおこし、徐々に寝たきり状態となった。01年1月には介護者のＢが大腿骨骨折で2か月間入院。同時期Ａも褥創の治療のために入院している。そのころからＣの介護負担は大きくなった。 平均睡眠時間：およそ＿＿＿時間	■課題
【就労状況】 就労状況：□就労（就労曜日＿＿～＿＿　就労時間＿＿時～＿＿時）、雇用形態（□正規、□非正規）　■非就労　□福祉的就労	□課題
【経済状況】 収入額　月　0　万円（内訳：　）　預貯金等＿＿＿万円　借金＿＿＿万円 ■被虐待高齢者の年金に生活費を依存　■借金トラブルがある（Ａの借金？）　□ギャンブルによるトラブルがある □生活保護受給　□介護保険料滞納　□国民健康保険料滞納　□その他（　）	■課題
【近隣との関係】 □良好（　）　□挨拶程度　□悪い　■関わりなし　□不明	□課題
Ⅲ．家族関係（家族歴、家族の抱える問題、家族の中の意思決定者、問題が起こったときの対処方法、地域や近隣との関係、等）	
※高齢者虐待対応ケース会議記録・計画書(1) E票 の「支援機関・関連機関等連携マップ」で集約する ・ＣとＤ（次女の夫）と同居。健康状態等からＡとＢの二人のみでは、自宅で生活することはできない。 ・ＣＤ共に働いておらず、ＡとＢの年金で生活している。 ・Ｂに借金があり、その返済について業者とのやりとりをＤがやっていると、ＣとＤは主張している。 ・ＢとＣ、Ｄは口論が絶えず、ＤはＢへの言葉の暴力や髪の毛を引っ張る、殴る振りをする、物に当たるなどの行為が頻繁に行なわれている。口論や暴力があるとき、Ａは止めに入るような動きをする。Ｂは交番や近所に助けを求めている。 ・Ｃ，ＤからＡへの暴力や暴言はない。 ・Ａの内服管理はＣが行なっているが十分でない。 ・Ｅ（長女）がいるが、Ｃ（次女）に両親を看てもらっているという負い目があり、強く言うことができない。 ・民生委員は高齢福祉課や包括に状況を報告し相談をしている。	■課題
Ⅳ．その他（関係者、関係機関の関わり等）	
※高齢者虐待対応ケース会議記録・計画書(1) E票 の「支援機関・関連機関等連携マップ」で集約する ・サービス事業者からＢの虐待について高齢福祉課へ報告がある。また、担当ケアマネや包括も状況を確認して高齢福祉課へ相談をしている。 ・Ｂは、介護サービスは利用していない。担当ケアマネは時々訪問をし状況を確認している。 ・包括と民生委員は情報を共有している。	□課題
〔全体のまとめ〕：Ⅰ～Ⅳで抽出された課題の結果を踏まえて整理する。 ＜課題整理について、グループワークを実施＞	

E票（裏）

高齢者虐待対応ケース会議記録・計画書（２）

本資料は研修会用に事務局が作成したものです

対象	優先順位	課題	目標	具体的な役割分担		
				何を・どのように	支援機関・担当者等	実施日時・期間／評価日
高齢者（Ａ）	○	服薬管理が十分に行われていないなど、必要な介護が受けられていない。	・必要な福祉サービスにつながる。	①現在の福祉サービスの利用、財産管理の状況についてＡの意思を確認する。 ②アセスメントに基づき、Ｃ，Ｄに福祉サービスの利用を提案する。 ③後見申立の必要性について整理・分析する	①②ケアマネジャー ③地域包括支援センター	１ヶ月
		Ｂの借金返済を理由にＣ，Ｄが生活を切りつめているが、Ａに返済義務があるかどうか不明。	・Ｇの借金返済義務があるかどうか確認した上で、適切な借金整理（返済）を行う。	①借金の事実確認についてＡの意思を確認する。 ②借金状況について客観的情報（契約書等）から事実確認したい旨をＣ，Ｄに伝える。 ③収集した情報をもとに、ＣＤの債務整理の方法がＡにとって適当かどうか確認する。 ④後見申立の必要性について整理・分析する	①ケアマネジャー ②③④地域包括支援センター	３ヶ月
	○	意思疎通が難しい。	本人の健康状態（判断能力を含む）の客観的な状況を確認する。	①Ｂが虐待を受けている現状について、Ａの事実認識を確認する。 ②Ｃ，Ｄに説明し、医師の診断につなぐ。 ③施設入所の必要性について整理・分析する。	①③ケアマネージャー ②地域包括支援センター	１ヶ月
高齢者（Ｂ）	◎	身体的虐待、心理的虐待、ネグレクトを受けている。	身の安全の確保	①虐待を受けている現状について、Ｂの事実認識を確認する。 ②緊急一時入所の必要性について整理・分析する。 ③通報窓口を一本化して情報の整理・分析を行い、危機介入に備える。 ④緊急一時入所の調整を行う。	①ケアマネージャー ②③地域包括支援センター ④高齢福祉課	①１日 ②２日 ③２日 ④１週間
	○	Ｃ、Ｄの財産管理により、必要な食事や福祉サービスが受けられない。（経済的虐待）	必要な物事に財産を使うことができる	①虐待を受けている現状について、Ｂの事実認識を確認する。 ②Ｃ、Ｄに説明し、医師の診断（判断能力含む）につなぐ ③成年後見制度の説明し、協力を依頼できる親族を確認する。	①ケアマネージャー ②地域包括支援センター ③高齢福祉課	１ヶ月

		Ｃ、Ｄの虐待を挑発する言動がある。	虐待の発生原因について分析する。	①Ｃ，Ｄへの言動の背景についてＢに確認する。 ②Ｂの立場から見た家族関係について整理・分析する。	ケアマネージャー	３ヶ月
養護者（Ｃ）	○	Ｂへの語調が厳しく、激しい口論が続いている。	口論の発生原因について分析する。	①Ｂへの言動の背景についてＣに確認する。 ②Ｃの立場から見た家族関係について整理・分析する。	地域包括支援センター（Ｃ担当者）	１ヶ月
		Ａ・Ｂの収入に依存している。	生活の安定。経済的自立。	①Ｃの経済的自立への意思について確認する。 ②Ｃの就労支援、収入確保に向けた社会資源について調査・調整する。	①③地域包括支援センター（Ｃ担当者） ②高齢福祉課	３ヶ月
	○	Ａ・Ｂへの介護が不十分であることへの事実認識が不明（ネグレクト）	Ａ，Ｂに必要な介護を理解する。	①Ａ，Ｂへの介護状況について、Ｃの事実認識を確認する ②Ｃの生活や身体、生活状況、介護を困難にしている要因について把握する。 ③Ａ，Ｂに適切な介護方法を分析する。	①②地域包括支援センター（Ｃ担当者） ③ケアマネージャー	１ヶ月
養護者（Ｄ）	○	Ｂへの身体的、心理的虐待がある。	虐待行為の解消	①Ｂへの虐待状況について、Ｄの事実認識を確認する。 ②Ｄの生活や身体、生活状況、介護を困難にしている要因について把握する。 ③Ｄの立場から見た家族関係について整理・分析する。	地域包括支援センター（Ｄ担当者）	１ヶ月
		Ａ・Ｂの収入に依存している。	生活の安定。経済的自立。	①経済的自立への意思について確認する。 ②就労支援、収入確保に向けた社会資源について調査・調整する。 ③経済的自立に向けた声かけを行う。	①③地域包括支援センター（Ｄ担当者） ②高齢福祉課	３ヶ月

対応が困難な課題／今後検討しなければならない事項等（アセスメント要約票D票の〔全体のまとめ〕から記載）	計画評価予定日　　年　　月　　日【１週間後】

・ＢはＡと同一施設に入所を希望している。しかしＢの要介護認定、施設の空き状況から、Ｂ意思に沿った支援は難航する可能性が高い。Ａと別の施設入所を提案した場合、Ｂの拒否にあう可能性があり、説明方法に留意する必要がある。
・判断能力の診断結果次第では後見申立が必要なケースであるが、親族調査や市長申立、後見人候補者の検討（高齢福祉課）、申立準備にあたっての支援（地域包括支援センター）の検討が必要。
・Ｃ，Ｄは無職だが働く能力はあると思われ、生保受給につながりづらいケースである。しかしＣ，Ｄの収入が確保されない限り、Ａ，Ｂの世帯分離を拒む可能性が高い。

※記入欄が足りない場合は、様式を追加して記入

平成 22 年度　第 1 回綾瀬市地域リハビリテーション推進連絡会研修会「事例検討会」報告

１　概要

本研修は、平成２１年度から行っている地域リハビリテーション推進モデル事業の位置づけで、平成２２年度の第１回研修会として、平成２２年６月９日午後６時３０分から８時３０分の予定で綾瀬市役所 3 階会議室において開催した。

受講対象者は、高齢者や障害者の保健・福祉に従事するケアマネジャー・障害者施設職員等であった。研修はグループワークによる事例検討を通じて行われた。検討課題として提示された「高齢者と障害者の同居する家族への支援方法」というテーマに対して、活発な討議と発表が行われた。

２　応募者及び受講者の状況

参加申し込み者数は４７名で受講者数は４５名であった。職種別の応募状況を以下に示す。

職　種･所　属	申込み数	参加者数
ケアマネジャー	20	20
障害者施設職員･相談員	9	9
高齢者施設職員	6	6
地域包括支援センター	5	3
高齢者デイサービス職員	2	2
神奈川リハビリテーション病院	2	2
ヘルパー	1	1
神奈川県	1	1
社会福祉協議会	1	1
合　　計	47	45

３　研修内容

提示された事例の概要とタイムスケジュールを以下に示す。

事例は高齢者の母親と、身体障害者手帳を有する娘の事例である。母親への支援と娘への支援を考えるとき、どこから、どのような情報を収集するか、また利用すべき制度やサービス内容は何か、支援者側のスタッフはどのような職種や機関と連携を組んだらよいかなどを検討しあうグループワークを設定した。グループは高齢者支援関係、障害者支援関係など、専門分野を混在した構成とした。限られた情報から、課題を浮かび上がらせ、問題の根源や今後の生活の組み立てや家族のエンパワメントを引き出していく方策などを話し合い、それぞれ相互の専門領域の知識や手法を学びあうことを目的とした。

事例の概要

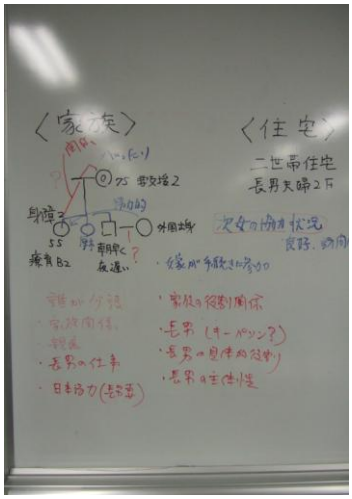
○本人
Ａさん（７５歳　女性）要支援２
○家族状況
娘Ｂさん（５５歳）　身体障害者手帳２級、療育手帳Ｂ２
２世帯住宅の２階に息子夫婦
息子は朝早く出勤、帰宅は遅い
息子の妻は外国人
生活習慣の違いから生活は別
○受診状況
Ｘ病院に定期受診（変形性脊椎症）
○相談内容
腸閉塞、呼吸低下などの体調不良で２か月に１度の割合で入院
介護認定を受けている自分と障害者の娘の支援してもらいたい

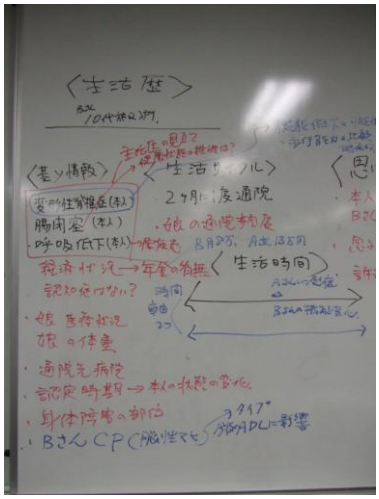
スケジュール

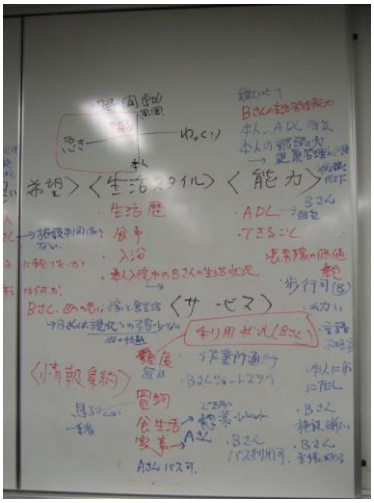
18:30　開会
事例検討の方法の説明
18:45　グループ内で検討
検討内容
“支援をするにあたり、誰からどのようなことを確認しますか”
19:15　グループからの報告（１グループ　５分以内）
19:45　現在の支援者から報告
19:50　神奈川リハ支援センターからのコメント
20:00　グループ内で検討（１５分程度）
検討内容
“支援をするにあたり、どのような機関との連携が必要だと思いますか”
20:15　現在の支援者から連携状況の報告
20:20　神奈川リハ支援センターからのコメント

4　グループ発表の内容

各グループから出された意見を、ファシリテーター役の神奈川県リハビリ支援センタースタッフが項目ごとにホワイトボードに板書することにより、参加者の意見が整理されることをねらった。







少ない情報量を補うために、何をどこから確認するかによって、想定される本人像、家族像、状態像を浮かび上がらせ、支援のプランを構成していく。このとき、現状の障害や症状だけではなく、今後予想されることも支援プランに反映させていくことが大事である。

たとえば、この事例の場合、「娘は脳性麻痺、ADL は何とか自立域だが、歩行がやや困難、手の不自由さが顕著」と聞いたとき、脳性麻痺のアテトーゼ型であれば、実年齢より身体の加齢は早く、特に頸椎症の懸念があり、首の痛みや歩行の不自由さが症状として出現していれば、今後早い時期に歩行困難や ADL の急激な低下などの変化も予想されることを、スタッフ側は念頭に置く必要がある。したがって支援プランに短期、長期の時間軸も入れ込んでおくことが大事である。また先天性の障害の子供と母親の関係は相互に依存しあっていることも多く、事態が深刻な割には当事者が気づいていないか、他者の関わり（サービスの導入）を遅らせたい意識も働く。母親が高齢で認知症の傾向がある本事例では、なおさら当事者の言動の周辺に気を配る必要があるであろう。

5　まとめ

高齢者支援の専門職と障害者支援の専門職との合同の研修会というのは、他市でも例は少ないであろう。今回の事例のように高齢者の母親は介護保険、障害の娘は自立支援と、制度の違いが支援者の職種も異ならせてしまう場合、目にみえない狭間の課題を見落としてしまいがちである。この研修において参加者が、お互いの職種と職場を知り合い、支援の手法の違いを学び合い、今後、地域の中で連携できる強力なスタッフとして、この場を共有できたことは大きな意義のあることと思う。この研修に医療やリハビリテーションの分野で神奈川県リハビリテーション支援センターが協働できたことも深く感謝したい。

高齢者虐待防止ネットワーク推進委員会報告書

～高齢者と介護者の人権を守るために～

平成２３年１月

社会福祉法人伊勢原市社会福祉協議会
高齢者虐待防止ネットワーク推進委員会

目　　次

はじめに・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・１

１　数値から見る高齢者虐待の現状
（１）養介護施設従事者等による高齢者虐待・・・・・・・・・・・・２
（２）家族等の養護者による在宅高齢者に対する虐待・・・・・・・・４
（３）伊勢原市内介護保険事業従事者アンケート調査結果　（概略）・６

２　高齢者虐待対応に関する課題整理・・・・・・・・・・・・・・　８
　　高齢者虐待対応の流れと各段階の課題　　・・・・・・・・・・　９

３　支援者側の不安と戸惑いを解決する法律家のバックアップ体制１１
　　高齢者虐待対応　～法解釈の重要性～　・・・・・・・・・・・１２

４　高齢者虐待防止ネットワーク推進に向けて・・・・・・・・・・１４
　　行動計画・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・１６
　　進行管理・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・２１

＜参考資料＞

① 委員会の開催状況（概要）
② 議事録及び会議資料
③ 伊勢原市高齢者虐待防止ネットワーク設置要綱（平成１６年１１月１日施行）
④ 伊勢原市高齢者虐待の流れ（フロー図）
⑤ 高齢者虐待防止ネットワーク推進委員会開催要領
⑥ 委員名簿

はじめに

伊勢原市では、高齢者の虐待対応について、平成１６年に「伊勢原市高齢者虐待防止ネットワーク設置要綱」を定め、地域のネットワークづくりを進めてきました。しかしこの間、高齢者虐待の相談が迅速な対応につながらず、ネットワークが実質的なしくみとして機能していない状況にありました。

そこで、本委員会は、平成２１年度に市内４か所目の地域包括支援センターとして委託を受けた社会福祉法人伊勢原市社会福祉協議会に事務局を担っていただき、市と地域包括支援センターそして各分野の介護保険事業所にメンバーになっていただき、多くの虐待又は疑い事例の相談対応を行った経過などを持ち寄り、課題意識を持った中から課題を整理し、機能するネットワークを再構築するために設置されました。

高齢者虐待対応は行政と委託を受けている地域包括支援センターが直接的な対応を図りますが、高齢者や介護者に関わる介護保険事業者や医療機関等、関係機関の協力は欠かせません。

高齢者の権利が擁護されていない場合や、時には生命のリスクを負う状況もあることから迅速な対応が不可欠ですが、現実には、虐待に対する認識や判断について、組織内部又は組織間の温度差があり大きな課題となっています。

本委員会では、虐待対応の流れに添って、各段階での課題をそれぞれの立場から検証し、意見交換を踏まえ、具体的な解決策に向けた行動計画を策定いたしました。

この報告書は、今後の方向性を示したものであり、具体的な取り組みは、今後に委ねられるものとなります。

高齢者や介護者が、住み慣れた地域で安心して自分らしく暮らし続けることができるよう、この報告書の掲げる行動計画の実現を期待します。

平成２３年１月
高齢者虐待防止ネットワーク推進委員会
委員長　吉　川　和　良

１　数値から見る高齢者虐待の現状

（１）　養介護施設従事者等による高齢者虐待

伊勢原市の養介護施設従事による高齢者虐待については、平成２１年度に相談通報が２件ありました。

相談者はともに施設管理職と相談員で、外部からの相談通報はありませんでした。

１件は、「夜勤時に徘徊のある方に対し、人手が無いことから、一時的に身体拘束に近いことを行った事実があった。」という内容です。

新人職員の虐待に対する理解不足が原因となりました。

行政からの指導としては、新人教育の徹底と業務改善報告書を求めています。

２件目は、職員の発言等に人権侵害に該当する内容があったというもので、この件についても、行政から教育の徹底を行うよう指導した経過があります。

① 虐待報告件数

年　度	平成２１年度		平成２０年度		平成１９年度	
	神奈川県	伊勢原市	神奈川県	伊勢原市	神奈川県	伊勢原市
虐待と認めた件数	８件	０件	６件	０件	６件	０件
相談通報件数	４６件	２件	４５件	０件	３７件	０件

② 被虐待者の状況

性別及び人数

区　分	平成２１年度 人数（人）		平成２０年度 人数（人）		平成１９年度 人数（人）	
	神奈川県	伊勢原市	神奈川県	伊勢原市	神奈川県	伊勢原市
男性	2	0	4	0	4	0
女性	6	0	2	0	１３	0
不明	1	0	0	0	0	0
合計	9	0	6	0	１７	0

要介護度別人数

区　分	平成２１年度 人数（人）		平成２０年度 人数（人）		平成１９年度 人数（人）	
	神奈川県	伊勢原市	神奈川県	伊勢原市	神奈川県	伊勢原市
要介護２	1	0	1	0	1	0
要介護３	0	0	2	0	4	0
要介護４	5	0	0	0	3	0
要介護５	2	0	3	0	9	0
不明	1	0	0	0	0	0
合計	9	0	6	0	１７	0

③ 高齢者虐待の類型（複数回答）

区　分	平成２１年度 人数（人）		平成２０年度 人数（人）		平成１９年度 人数（人）	
	神奈川県	伊勢原市	神奈川県	伊勢原市	神奈川県	伊勢原市
身体的虐待	6	0	6	0	6	0
心理的虐待	2	0	2	0	4	0
性的虐待	2	0	0	0	0	0
ネグレクト	0	0	0	0	0	0
経済的虐待	0	0	0	0	0	0

④ 虐待のあった施設種別・事業所の種別類型

区　分	平成２１年度 人数（人）		平成２０年度 人数（人）		平成１９年度 人数（人）	
	神奈川県	伊勢原市	神奈川県	伊勢原市	神奈川県	伊勢原市
特別養護老人ホーム	2	0	4	0	2	0
介護老人保健施設	4	0	2	0	2	0
ｸﾞﾙｰﾌﾟﾎｰﾑ	1	0	0	0	1	0
短期入所生活介護	1	0	0	0	0	0
訪問介護事業所	0	0	0	0	1	0
合計	8	0	6	0	6	0

⑤ 虐待を行った養介護施設従業者等の職種

区　分	平成２１年度		平成２０年度		平成１９年度	
	神奈川県	伊勢原市	神奈川県	伊勢原市	神奈川県	伊勢原市
介護職員	8	0	6	0	6	0

（２）家族等の養護者による在宅高齢者に対する虐待

平成２１年度の伊勢原市の家族等の養護者による在宅高齢者に対する虐待については、相談通報件数が１９件、うち虐待事実が認められた件数は１２件ありました。

性別については、女性の割合が多く、虐待の種別については、心理的虐待及び経済的な虐待の件数が増加しています。

虐待者の状況については、息子が最も多く、県下の状況と同じ傾向を示しています。

①虐待報告件数

年　　度	平成２１年度		平成２０年度		平成１９年度	
	神奈川県	伊勢原市	神奈川県	伊勢原市	神奈川県	伊勢原市
虐待報告件数	577件	12 件	583件	7 件	628件	8 件
相談通報件数	962件	19 件	951件	15 件	1,457 件	17 件

②被虐待者の状況（報告件数と人数の合計は一致しない）

性別及び人数

区　分	平成２１年度 人数（人）		平成２０年度 人数（人）		平成１９年度 人数（人）	
	神奈川県	伊勢原市	神奈川県	伊勢原市	神奈川県	伊勢原市
男性	１３８	4	１４３	2	１４３	1
女性	４５５	8	４４１	5	４８５	7
不明	1	0	0	0	1	0
合計	５９４	１２	５８４	7	６２９	8

要介護度別人数

区　分	平成２１年度 人数（人）		平成２０年度 人数（人）		平成１９年度 人数（人）	
	神奈川県	伊勢原市	神奈川県	伊勢原市	神奈川県	伊勢原市
自立	１２	1	２３	0	１７	0
要支援１	２３	1	１５	2	３０	0
要支援２	２３	0	３５	0	４１	0
要介護１	８７	3	６７	1	８０	1
要介護２	８８	3	７４	1	８３	2
要介護３	７０	0	９４	1	９８	1
要介護４	７０	2	７７	0	７８	1
要介護５	５１	1	４３	2	６０	2
未申請	１４８	0	１１９	0	１２４	1
申請中	１８	1	３５	0	１０	0
不明	4	0	2	1	8	0
合計	５９４	１２	５８４	8	６２９	8

③高齢者虐待の類型（複数回答）

区　分	平成２１年度 件数（件）		平成２０年度 件数（件）		平成１９年度 件数（件）	
	神奈川県	伊勢原市	神奈川県	伊勢原市	神奈川県	伊勢原市
身体的虐待	３８４	6	４１３	4	３６０	5
心理的虐待	２４４	5	２０２	0	２０５	1
経済的虐待	１６２	6	８８	3	１８６	1
ネグレクト	１５８	7	１６２	3	１３７	6
性的虐待	1	0	1	0	5	0

④虐待者の状況

区　分	平成２１年度 人数（人）		平成２０年度 人数（人）		平成１９年度 人数（人）	
	神奈川県	伊勢原市	神奈川県	伊勢原市	神奈川県	伊勢原市
息子	２５６	7	２２９	4	２５９	3
夫	１３０	2	１２１	0	１０６	1
娘	１０５	1	１１０	1	１２２	3
息子の妻	４３	1	５９	3	５２	1
妻	２７	0	４４	0	３８	0
孫	３０	0	２５	2	２９	0
兄弟姉妹	１３	0	１５	0	１０	0
娘の夫	１６	0	１５	0	２２	0
その他	２５	2	２０	0	２４	2
不明	7	0	0	0	8	0

⑤高齢者に対し行った対応（複数回答）

区　分		平成２１年度 人数（人）	平成２０年度 人数（人）	平成１９年度 人数（人）
神奈川県	措置入所等による保護	２３２	２５９	２５３
	介護保険ｻｰﾋﾞｽの利用	２０２	２０２	２０６
	養護者に対する助言・指導	２２４	１９６	１２４
	見守り	９７	９３	８０
	その他	９５	９２	１６５
伊勢原市	措置入所等による保護	3	5	0
	介護保険ｻｰﾋﾞｽの利用	6	1	2
	養護者に対する助言・指導	6	1	1
	見守り	0	0	0
	その他	3	0	4

（３）伊勢原市内介護保険事業従事者アンケート調査結果（概略）

伊勢原市内の介護保険事業従事者の虐待に対する意識調査と現状課題の把握を目的として実施したアンケート調査の一部を抜粋します。

・調査対象　伊勢原市内に拠点を持つ介護保険事業所　８２事業所
・調査方法　事業所単位で配布。概ね３名～５名の回答を依頼（無記名）
・期間　　平成２２年９月１５日発送、９月３０日までに郵送で回答。
・配布数　３５１枚
・回収数　２４８枚（回答率７０．７％）　　男性６６人　女性１８２人

①勤務している事業所種別（複数回答可）

回答者の比率　　居宅系６７％：施設系３３％

事業所種別	人数	割合
1.居宅介護支援	**４２**	**14.9%**
2.訪問介護	２３	8.2%
3.通所介護	**６０**	**21.4%**
4.訪問看護	２４	8.5%
5.訪問入浴介護	0	0.0%
6.通所リハビリ	7	2.5%
7.福祉用具貸与・販売	１１	3.9%
8.小規模多機能型居宅介護	１５	5.3%
9.介護老人福祉施設	**３１**	**11.0%**
10.介護老人保健施設	１９	6.8%
11.認知症対応型通所介護	6	2.1%
12.認知症対応型共同生活介護	２３	8.2%
13.その他	２０	7.1%

②職種（複数回答可）

職種	人数	割合
1.ケアマネージャー	**４９**	**17.4%**
2.サービス提供責任者	１５	5.3%
3.ヘルパー	**４６**	**16.4%**
4.生活相談員	２５	8.9%
5.ケアワーカー	**８０**	**28.5%**
6.訪問看護師	１６	5.7%
7.管理者	２０	7.1%
8.事務員	5	1.8%
9 施設看護師	１３	4.6%
10.福祉用具専門相談員	6	2.1%
11.理学療法士	2	0.7%
12.その他	4	1.4%

③資格（複数回答可）

資格	人数	割合
1.ケアマネジャー	**８０**	**20.2%**
2.社会福祉士	１６	4.0%
3.介護福祉士	**１２０**	**30.2%**
4.精神保健福祉士	2	0.5%
5.ヘルパー	**１０９**	**27.5%**
6.保健師	0	0.0%
7.看護師	３４	8.6%
8.栄養士	5	1.3%
9.歯科衛生士	3	0.8%
10.薬剤師	0	0.0%
11.その他	２８	7.1%

④虐待（疑い含む）ケースを支援した経験の有無

あり	８９人（36%）	なし	１５６人（63%）	無回答	３人(1%)

⑤虐待（疑い含む）を知った時の通報・相談先を知っているか

はい	２０７人(83%)	いいえ	３４人（14%）	無回答	７人（3%）

⑦ 実際に通報したことがあるか

はい	５２人(21%)	いいえ	１７４人(70%)	無回答	２２人（9%）

⑧ どこに通報したか

上司、先輩、同僚	３２人
担当ケアマネジャー	２７人
行政	２０人
地域包括支援センター	１６人
保健福祉事務所	１人
警察	１人

⑨ 通報・相談を行わなかった理由

虐待（疑い含む）ケースを担当したことがない	１２０人
内部での解決が可能だと思ったから	１２人
通報するほどでもないと思ったから	８人
通報先を知らなかった	６人
養護者や高齢者との信頼関係を崩したくなかった	４人
積極的に介入したくなかった	２人
個人情報について守秘義務があるから	２人
その他	２０人

⑩ 虐待の対応にあたり必要な制度やしくみ（重要なものを３つ選択）

相談窓口の明確化	１３１人
家族介護者を対象とした支援の充実	１１７人
関係機関の情報共有・ネットワークの強化	１０８人
緊急一時保護施設の確保	７７人
関係機関や職員への研修会・学習会	６５人
住民への啓発	３８人
対応マニュアルの作成	３５人
介護保険訪問調査、認定審査会の活用	２８人
日常生活自立支援事業の充実	２７人
成年後見制度への積極的な取り組み	１３人

アンケート調査結果のうち「虐待対応に関する通報・相談」及び「虐待対応にあたり必要だと思われるしくみ」に関連する項目について抜粋しました。

「通報先を知らない」または通報先を知っていても「養護者や高齢者との関係性を維持したい」「守秘義務があるので通報しない」などの回答が一部にみられ、高齢者虐待に対する理解や対応方法の周知が不十分であることが課題として再確認されました。

２　高齢者虐待に関する課題整理

本委員会では、まず、高齢者虐待対応の流れに添って、各段階の課題を整理しました。また、虐待対応の障壁となっている課題を排除し、速やかな対応が行えるよう、それぞれの段階の課題に対する解決策を検討しました。

詳細は、９～１０ページの「高齢者虐待対応の流れと課題」に記載していますが、虐待に対する理解が平準化されていないことがわかります。

同時に、いずれの段階においても、関係する組織内部及び機関同士の共通認識は欠かせません。

関係機関は、高齢者や養護者(虐待者)との関係性を維持しつつ、サービス提供（支援）を行う立場にあり、養護者の求める支援と虐待を解決するための支援方針が一致しないことも多く、双方の狭間のなかで、困難性の高い対応を求められます。

虐待対応の第１段階である「発見・相談・通報」の場面では、近隣住民、ケアマネジャー、サービス事業者、医療機関、民生委員児童委員など、高齢者に一番近い立場にある方の「何かおかしい」という「気づき」が重要になります。

しかし、「気づき」があっても、相談や通報につながらない理由としては、住民の立場では、「近所のことなので言いにくい」「こんなことを言って良いのか」「誰に相談したら良いのか」という戸惑いを持っている点があります。

一方、ケアマネジャー、サービス事業者、医療機関などの専門機関においては、「虐待の見極めが難しい」「個人情報を軽率に提供できない」など、虐待対応に関する役割や個人情報保護法の解釈の誤りなどによる課題があることがわかりました。

関係者が迷いや戸惑いを感じている間に、事態をますます悪化させてしまうことが懸念される状態です。

虐待の「認定」は行政の役割（責任）です。

重要な点は、関係機関（者）が虐待の疑いがあることに気付いた時、虐待か否かを迷うのでは無く、早期に相談に繋げることを周知していく必要があります。早期発見、早期対応のためには、関係機関が役割を認識したうえで、地域のネットワークが構築されていることが重要であることが、課題の１点目としてあげられました。

次に、「状況確認」「見極め」「対応方法の検討」「対応」については、主体となる行政及び地域包括支援センターの職員の資質が大きく影響されます。

虐待対応は、通常の個別支援と異なり、高い専門性が求められます。

しかし、年間業務の中では特異的な業務であり、対応件数も少なく、さらに職員の異動もあることから、ノウハウが蓄積されにくい現状があります。

対応技術を平準化していくためには、研修体制の構築やマニュアル作成、弁護士等の専門家の支援体制の構築が重要であることが、課題の２点目としてあげられました。

○高齢者虐待対応の流れと各段階の課題

表面化された課題に対する目指す状態
●虐待防止ネットワークの構築
○ノウハウの蓄積と専門性の向上

段階	関係機関 関係者	課　　題	目指す状態（対応目標）
発見 相談 通報	市民	・近所のことなので言いにくい。	●通報先が明確になる ●高齢者虐待について正しく理解する ●予防的視点で対応する
		・通報先がわからない。	
		・どのような時に相談したら良いかわからない。	
		・家のなかのことなので良くわからない。	
	事業所 ｹｱﾏﾈｼﾞｬｰ	・相談しても満足する対応をしてもらえない。	
		・虐待の見極めが難しい。	
		・虐待とは言いたくない。	
		・どのタイミングで相談したら良いかわからない。	
		・個人情報のため軽率に情報を流すことができない。	
	行政	・関係課で把握していても情報が来ない。	
	医療機関	・虐待とは言いたくない。	
		・虐待と認識していても通報につながらない。	
		・患者の個人情報漏えいにあたる。	
		・院内の虐待ケースに対する対応が不明確	
		・院内のしくみ構築が不十分	
状況確認	包括	・４包括で対応にばらつきがある。	●個人情報の正しい理解ができる ○包括・行政の専門性の向上
		・分析力が不足	
		・情報収集力の差	
	行政	・担当者異動により経験、ノウハウ、知識の蓄積に差	
		・ノウハウの差による対応速度の差	
	事業者・ｹｱﾏﾈｼﾞｬｰ 医療機関 行政関係課	・個人情報保護法の誤った解釈	
		・連携不足（迅速な連絡体制）	

段階	関係機関 関係者	課　　題	目指す状態（対応目標）
カンファレンス評価	包括	・４包括で対応にばらつきがある。	○包括・行政職員の専門性の向上 ●包括・行政の役割の明確化
		・行政と包括の役割が不明確	
		・判断に迷いがある。	
	行政	・判断に迷いがある。	
		・虐待解釈の違い。	
		・担当職員のオーバーワーク＝時間のロスが発生	
緊急作業部会	包括・行政	・法律専門家の不足	●法律専門家の助言が得られる体制をつくる ○虐待が正しく認識される ●各機関の役割の明確化
		・虐待認識の違い。	
		・対応に迷いがあり具体策が迅速に決定できない。	
		・緊急作業部会の在り方が不明確	
		・役割が不明確	
	関係機関	・各機関の役割が不明確	
対応	行政	・措置入所にあたり施設への事前連絡調整不足	●スムーズな措置ができる ●養護者対応を行う ●法律専門家の助言が得られる体制をつくる
		・在宅サービスの積極的な措置を決定しない。	
		・契約している保護施設、事業所が少ない=受け入れ先が限定され施設の負担が集中	
	包括	・養護者への対応	
		・４包括で対応にばらつきがある。	
		・モニタリング不足	
		・保護施設へのサポート	

３　支援者側の不安と戸惑いを解決する法律家等の専門家のバックアップ体制

～迅速な対応を行うにあたり弊害となっていること～

虐待対応については、高齢者の「生命」に直接かかわるものであり、日常業務の範囲を超えた知識や判断を求められます。

個別事例のパターンは多種多様かつ複雑化しており、特に、虐待者と被虐待者の金銭関係などの権利関係が絡む事案が多く、訴訟リスクまでを捉え、適切な法解釈のもと対応する必要があります。

現状、支援者の迷いや不安の要因のひとつは、適時、弁護士等の専門家の助言を受けられる体制がなく、福祉職の判断のみでの対応を強いられている点があげられます。

本推進委員会では、地域包括支援センターと行政担当課が関与した事例のなかで、弁護士に助言を得たいと考えた事項については、１２ページ資料「高齢者虐待対応　～法解釈の重要性～」として整理を行いました。

ここにあげられている項目は、ごく一部ですが、経過や背景などケースバイケースで判断する事項も多くあり、虐待対応については、弁護士のバックアップ体制は欠かせないものと理解できます。

言うまでもなく、支援者の不安、迷い、戸惑いは対応の遅れの大きな要因となります。このような事態を生じないためには、適時、弁護士の助言を受けられる体制づくりを行い、迅速な判断と行動が行えるしくみづくりが必要です。

もうひとつの要因としては、被虐待者を保護するためには、通常の介護保険サービスなど、制度の枠組みを超えた調整を行う必要があります。

虐待者からのクレーム、費用の滞納などのリスクのある対応に協力的な事業者や医療機関はごく僅かであるのが現状であり、対応困難であることが多々あります。

虐待が発生すると、現場で対応している職員は、高齢者に「いつ何が起こるかわからない」リスクを抱えながら対応を行っているのが現実です。

具体的には、「分離が必要であるが措置先が見つからない。」「在宅で経過観察を行っている間に、虐待者からの暴力により生命の危険にさらされることがあるかもしれない。」「経済的虐待でお金や食べ物も無く、不測の事態が発生してしまうかもしれない。」など、常に不安感を抱えています。

虐待を早期発見するしくみがあっても、対応策としての社会資源があまりにも少なく、虐待ケースをいつまでも抱えながら、地域包括支援センター職員が、サービスの代替えとして頻繁な安否確認や、時には食の確保に至る事例もあります。

現場レベルでの対応には限界があります。全ての高齢者に関わる機関が協力して高齢者の生命や人権を守るしくみを構築していく必要があります。

各機関のリスクについても、しっかりと認識し、リスクを守ったうえで協力関係を築いていく必要があり、この点からも弁護士等法律家のバックアップは欠かせないものとなります。

○高齢者虐待対応　～法解釈の重要性～

【分類カテゴリ】

A:必ず弁護士に聞く必要がある項目

B:やや高度な質問であるが、ベテランであれば何とか一般化やマニュアル化して対応ができる項目

C:法的専門家レベルとしては簡単で、基本さえ理解していれば、現場レベルで理解と判断ができ、弁護士等に質問しなくても済む項目

段階	内容	確　認　事　項	分類
情報収集・アセスメント	情報収集・事実確認・アセスメント・カンファレンス	・年金担保貸付について自己破産手続きができるか。	A
		・抑圧されて婚姻届けに氏名を記載した場合、無効にする手段はあるのか。	A
		・認知症である本人が理解せずに養子縁組届に署名、押印したものは、無効にできるか。	A
		・本人の意思を明確に証拠として残す手段として、①複数人での聞き取り後、経過記録に記載　②ﾚｺｰﾀﾞｰでの録音を行なったが、法的に問題があるか。またこれらの方法で残したものは、有効であるか。その他留意すべき点は。	C
		・個人情報保護法を理由に、医療機関より情報が得られなかった。個人情報保護法が適用されない『事由』と『根拠』を提示したが連携がとれなかった。第 16 条３項の解釈は。	B
支援	緊急作業部会・分離判断・立入調査・分離、措置	・年金搾取を受けているケースを保護。年金の振込先を変更する場合、後見開始されるまでは、市職員などで行なってはいけないのか。 （措置後の費用を工面する際、苦労する。）	B
		・一度、虐待であると判断し、施設へ保護した高齢者が体調不良のため、入院した。市から入院先へ虐待ケースであることを説明し、協力を要請したが拒否された。入院中の連絡先は虐待者とされ、市職員（包括職員）の介入が難しかった。改めて、文書（市長名）で、「情報提供」と「協力要請」を通達し、最低限の情報提供は得られたものの、退院後は自宅へ戻ってしまった。関係機関の『努力義務』に対する法的解釈や、今後、どのように協力要請をしていけたら良いのか。	B
		・保護の際、本人指示のもと、自室より生活に必要な最低限の生活用品などを持ち出した。家族には、同意を得ていない。問題があるか。	C
		･保護目的での訪問時の対応の仕方について。養護者の精神的興奮や事態の悪化、本人への攻撃などを抑えるため、主目的である『分離・保護』については伝えず、養護者のレスパイトケアなどを表面上の理由とし本人をお連れした場合、虚偽の伝えなどとして、法的に問題があるか。	B＋A

段階	内容	確　認　事　項	分類
支援	緊急作業部会・分離判断・立入調査・分離、措置	・本人が「行きたくない、離れたくない」と意思表示をした場合でも、分離や措置をしないメリットよりもするメリットが高い場合は強制的に措置できるか。（意思表示が確認できない場合でも）	A
		・対象者の保護が必要だが、家族が拒否する場合、どのように連れて行くか。例えば玄関を開けてくれなかった場合、室内に入れなかった場合、本人が行かないと言った場合など、色々なことが想定される。どこまで強制的に入って良いのか。	A
		・立入調査の時の警察の役割 ・家族が本人に会うのを拒否した場合に強制的にどこまで行動できるのか。例えば玄関を開けてくれないなど。	A
		・保護した後の養護者への対応。事実をどこまで伝えるのか。相手が文書で回答を要望した場合の対応など。	A
措置後	モニタリング	・養護者からの再三の苦情に対し、業務上差し支える場合は、理由を伝え、その場での対応は困難であると断っても良い。	B
		・委託包括に虐待者が来て包括職員に対して怒鳴ったり長時間にわたる面接となる場合は、職員を守るにはどうしたら良いか。	B
		・妻が管理している本人名義の金融機関の口座を、本人（交渉ごとに不慣れ）と市職員が金融機関窓口で、本人が管理できるように手続きして良いか。	C
		・２０年来の内縁関係の夫が管理している本人名義の金融機関の口座を、認知症のある本人と市職員が金融機関窓口で、本人が管理できるように手続きして良いか。	A
		・（通報をくれ、協力をしてくれた）市民へ情報をフィードバックする場合、個人情報保護の対象となるのか。	B

４　高齢者虐待防止ネットワーク推進に向けて

高齢者虐待の予防、発見、相談、通報から、既に起きてしまった虐待への具体的な対応は、地域を構成する各々が当事者意識を持ち、積極的に参画していく必要があります。

現在の伊勢原市の虐待対応においては、必ずしも関係機関の連携が速やかに行われていると言い難く、多くの課題を抱えています。

「組織と組織」または「組織内部」の温度差や認識の違いが、判断や対応の遅れを生じる要因となっているのが現状であり、迅速な対応を目指すためには、機能するネットワークの再構築が必要です。

本委員会では、様々な課題が提起され、関係機関が取り組むべき目標として、ひとつの基本目標を設定しました。

基本目標　高齢者と介護者の人権が守られる支え合いのまちづくり

高齢になっても、周囲に遠慮することなく自ら選択した人生を暮らせること、同時に、介護者の人権を守り、制度や地域で支え合いながら、自分らしく暮らして行かれる伊勢原を目指して様々な取り組みを推進していきます。

具体的な行動計画については、課題は多くありますが、早急に取り組むべきものを二つにまとめ「機能するネットワークプラン」を策定しました。

課題１　「虐待防止ネットワークの構築」 課題２　「ノウハウの蓄積と専門性の向上」

課題１「虐待防止ネットワークの構築」については、高齢者を支える関係機関と地域のネットワークにより、高齢者の人権を守り、安心して暮らせる地域づくりのための行動計画です。

対象を大別すると、全体の課題（①)、支援者の課題（②～④)、地域の課題（⑤⑥）に分けることができます。

課題２「ノウハウの蓄積と専門性の向上」については、虐待対応を担う地域包括支援センター、行政（管理職、担当職員）等の技術を平準化し、万が一、起きてしまった虐待に対して的確に対応ができることと、高齢者に日常的に関わる介護保険事業所等の職員の気づきを促進し、適時、相談や通報につながる体制を構築していきます。

様々な課題解決に向け、行政及び地域包括支援センターが主体となり、各関係機関との協力のもと、具体的に取り組む内容について、当面 9 ヶ月の計画を策定しました。（資料２参照）

取り組みの進行管理については、伊勢原市高齢者虐待防止会議の場で客観的な点検評価を行っていきます。

○課題解決に向けた具体的な取り組み

機能するネットワークプラン行動計画の構成

課題１　虐待防止ネットワークの構築

【めざす状態】高齢者の人権を関係機関のネットワークにより支えていくことができる。

①伊勢原市高齢者虐待防止ネットワークを再構築する。

現在、形式的な報告会となっている「高齢者虐待防止会議」について、組織間の調整が行える場として構成を再編し、機能するネットワークを構築する。

②個人情報保護法の正しい理解を促進し、共通認識のもと速やかな連携が図れる。

個人情報保護法の例外規定など、虐待対応に関する法律知識を習得し、高齢者の生命、人権を守るために適切な情報共有ができる。

③専門家介入ネットワークを構築する。

支援や危機介入の際、判断の迷いや遅れを無くすため、弁護士と随時相談ができる体制を構築する。

④各機関の役割が明確になり、危機介入の基本的なしくみを構築する。

特別養護老人ホームなど、措置対象施設との事前協議を行い、危機介入の体制を構築する。

⑤誰もが「どのような場合にどこに相談すれば良いか」理解し、早期発見、見守りネットワークを構築する。

虐待の解釈や相談・通報窓口を明確にするとともに、普及・啓発を行う。

⑥養護者（介護者）の現状や課題を把握し、認知症や介護について正しい理解を促進する。

市民向けの認知症講座や介護者教室を行うとともに、通年の介護者の居場所づくりを行う。

課題２　ノウハウの蓄積と専門性の向上

【めざす状態】職員の経験などに左右されず、誰でも迅速かつ的確に対応ができる。

①事例を共有化し今後の財産として積み重ねる。

行政、包括で事例を共有する場を設ける。

業務マニュアルを作成する。

②研修体制をシステム化する。

立場や経験などにあわせた研修体制を構築する。

◆行動計画　～機能するネットワークプラン

1　虐待防止ネット ワーク の構築

【めざす状態】高齢者の人権を関係機関のネットワークにより支えていくことができる。

①高齢者虐待防止ネットワークの基盤となる「高齢者虐待防止会議」の組織と機能を再構築する。

■解決方法　現在、形式的な報告会となっている「高齢者虐待防止会議」について、
組織間の調整が行える場として構成を再編し、機能するネットワークを構築する。
また、各機関の代表者、実務担当者の位置づけを明確にする。(代表者会議、実務担当者会議等)

年度	平成22年度						平成23年度		
月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	4月	5月	6月
実施計画	①他市の取り組み状況調査 ②アンケート結果集計	課題整理	見直し案検討		2/24高齢者虐待防止会議(代表者会議)で提案	事業者へアンケート結果の配布 関係機関と調整	→	→	要綱改正
実施主体	①②包括 (社福士部会)	包括 (社福士部会) 行政	包括 行政		包括・行政	包括 (社福士部会) 行政			行政
関わる機関	①他市 ②市内介護保険事業所	行政関係課			高齢者虐待防止会議参画団体				行政内部

②個人情報保護法の正しい理解を促進し、共通認識のもと速やかな連携が図れる。

■解決方法　市内及び近隣医療機関、高齢者虐待防止会議参画団体、その他介護保険事業所連絡会代表を構成員とした、研修と協議の場を設置し、情報共有に関するルールづくりを行う。
平成23年度についても、定期的(年2回)に開催する。

年度	平成22年度						平成23年度		
月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	4月	5月	6月
実施計画			協議の場を設置 ＋ 弁護士による研修会 (12/22) 各機関へ課題提起意見交換	各機関内部で検討 市から各機関へ検討結果を照会	高齢者虐待防止会議実施 (12月に参加した各機関含む) 各機関検討結果の集約とルールづくり	介護保険事業所説明会	高齢者虐待防止会議の中で協議の場を設ける。また必要時随時開催		
実施主体			行政	行政	行政	行政	行政		
関わる機関			・医療機関(市内・近隣総合病院) ・高齢者虐待防止会議参画団体 ・介護保険事業所各連絡会代表者			介護保険事業所(全事業所対象)	・医療機関(市内・近隣総合病院) ・高齢者虐待防止会議参画団体 ・介護保険事業所各連絡会代表者		

③専門家介入ネットワークを構築する。

■解決方法　支援や危機介入の際、判断の迷いや遅れを無くすため、弁護士との相談体制を構築する。
FAXやメールなどを活用し、随時、迅速に相談ができる体制を構築する。

年度	平成22年度						平成23年度		
月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	4月	5月	6月
実施計画	弁護士相談ホットライン等の予算積算	予算要求	法的助言を受ける際のルール検討	法的助言を受ける際の帳票類検討	弁護士相談ホットライン実施要領の検討	予算確定後弁護士会へ依頼 要領の確定	弁護士相談ホットラインの実施	→	→
実施主体	行政	行政	行政	行政	行政	行政	行政		
関わる機関	弁護士会	行政関係課	包括	包括	包括	弁護士会	弁護士会		

④各機関の役割が明確になり、危機介入の基本的なしくみを構築する。

■解決方法　措置対象施設との事前協議を行い、速やかに措置入所が行えるようにする。
やむを得ない措置、立入調査等の要綱を制定する。
年2回定期的に施設長・入所担当者会議を開催する。

年度	平成22年度						平成23年度		
月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	4月	5月	6月
実施計画				施設長・入所担当者との調整会議（各施設の役割・課題を協議）	施設長会議（2/2） 3特養以の受入体制について検討/個別協議	要綱案検討	各要綱制定		
実施主体				行政	行政	行政	行政		
関わる機関				市内3特養（施設長/入所担当）	市内3特養以外施設		行政関係課		

⑤誰もが「どのような場合にどこに相談すれば良いか」理解し、早期発見、見守りネットワークを構築する。

■解決方法　虐待の解釈や相談・通報窓口を明確するとともに、通報者の保護について啓発する。
事業者、医療機関など当事者との協働により啓発ツールを作成することにより、理解を促進する。

年度	平成22年度						平成23年度		
月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	・・・	10月	・・2月
実施計画	他市の情報収集（啓発ツールなど）→					→		啓発ツールの開発（住民向け、医療機関向け、事業者向け）	啓発ツールの完成
実施主体	包括（社福士部会）							包括（社福士部会）	包括（社福士部会）
関わる機関	他市							・医療機関（市内・近隣総合病院） ・高齢者虐待防止会議参画団体 ・介護保険事業所各連絡会代表	

⑥養護者（介護者）の現状や課題を把握し、認知症や介護について正しい理解を促進する。

■解決方法　介護者支援のための講座の実施や市民に対して認知症を理解を促進するために講座（認知症キャラバン）を実施する。
介護者の精神的な負担を軽減するために家族介護者の会の運営を支援する。

年度	平成22年度						平成23年度		
月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	4月	5月	6月
実施計画	①来年度の認知症ｷｬﾗﾊﾞﾝの実施方法について検討 ②介護者の会支援 →	平成23年度介護者教室の実施内容を検討				各包括介護者教室事業計画の確定	→	介護者教室（第1回）	介護者教室（第2回）以降、7．9．10．11．1．2月に実施（計8回）→
実施主体	①行政（包括担当者連絡会） ②社協 →	包括（保健師・看護師部会）					→	→	→
関わる機関	・包括 ・秦野保健福祉事務所 →	→	→	→	→	→	→	→	→

2　ノウハウの蓄積と専門性の向上

【目指す状態】 職員の経験などに左右されず、誰でも迅速かつ的確に対応ができる。

①事例検討を通して、実務担当者（個別ケースの旗振り役）となる行政職員・包括職員の専門性を高める。

■解決方法　事例の共有の場を設定する。
毎月開催されている包括担当者連絡会を活用し、事例の共有を行う。

年度	平成22年度						平成23年度		
月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	4月	5月	6月
実施計画	①事例検討会の方法について協議（市・包括） ②担当連絡会にて事例を共有	情報の共有についてITの活用を検討							→
実施主体	行政	行政							
関わる機関	包括	包括							

■解決方法　業務マニュアルを作成する。（虐待対応、事例、成年後見含む）
伊勢原市の虐待対応、各機関(行政、包括、事業所、医療機関等）の役割、事例や成年後見の活用などの内容を含めた業務マニュアルを作成する。

年度	平成22年度						平成23年度		
月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	4月	5月	6月
実施計画	①参考文献 他市ﾏﾆｭｱﾙなどの収集 ②アンケート 結果集計	①課題整理 ②ﾏﾆｭｱﾙ校正料（弁護士等）の予算要求					①マニュアル 構成の検討と決定 原稿の分担を決定	作成	マニュアル第1稿のとりまとめ →8月最終案作成 →9月校正（弁護士等） →10月完成
実施主体	①②包括 （社福士部会）	①包括 （社福士部会） ②行政					包括 （社福士部会） 行政	包括 （社福士部会） 行政	包括 （社福士部会） 行政
関わる機関	他市								弁護士 学識経験者

②研修体制をシステム化する。

■解決方法　立場や経験などにあわせた研修体制を構築する。

（A）行政管理職向け研修：県域での実施を要望

（B）包括職員向け研修：新任研修は、内部講師で実施、現任者研修は、年5回実施している資質向上研修のうち2～3回を虐待研修に充当する。

（C）事業所職員研修：介護保険事業所ごと、職場内研修として実施できるよう、研修内容についてメニュー提示し、講師（包括社会福祉士）の派遣を行う。

（D）全体研修：高齢者の支援に関わる事業所を対象としてケースメソッドなどの手法をもちいた研修を開催する。秦野保健福祉事務所、ケアマネ協会とともに取り組む。

年度	平成22年度						平成23年度		
月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	4月	5月	6月
実施計画	①先進市の取り組みをもとにｶﾘｷｭﾗﾑを作成 ②次年度の予算要求（B／C）			調整会議でﾒﾆｭｰ（B）検討（1/17）	（D）ケアマネ協会と調整	（C）各事業所に研修メニュー通知 （B）（D）予算確定後 →年間計画の立案（講師調整）	各事業所より研修実施の意向確認 新研修体制の実施		
実施主体	①②行政			行政	行政	行政 包括	行政 包括		
関わる機関				県、あしすと、社協	ケアマネ協会	包括 事業所			

◆進行管理

行動計画の進行管理は実施主体毎に行い、高齢者虐待虐待防止会議で点検・評価を行います。

【実施主体　行政】

行動計画１－②個人情報保護法の正しい理解を促進し、共通認識のもと速やかな連携が図れる。

年度	平成22年度						平成23年度		
月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	4月	5月	6月
実施計画			協議の場を設置 ＋ 弁護士による研修会 各機関へ課題提起意見交換	各機関内部で検討 市から各機関へ検討結果を照会	高齢者虐待防止会議実施 (12月に参加した各機関含む) 各機関検討結果の集約とルールづくり	介護保険事業所説明会	高齢者虐待防止会議の中で協議の場を設ける。また必要時随時開催		
取組状況			12/22研修会の実施		2/24高齢者虐待防止会議				

行動計画１－③専門家介入ネットワークを構築する。

年度	平成22年度						平成23年度		
月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	4月	5月	6月
実施計画	弁護士相談ﾎｯﾄﾗｲﾝ等の予算積算	予算要求	法的助言を受ける際のﾙｰﾙ検討	法的助言を受ける際の帳票類検討	弁護士相談ﾎｯﾄﾗｲﾝ実施要領の検討	予算確定後弁護士会へ依頼 要領の確定	弁護士相談ﾎｯﾄﾗｲﾝの実施	→	→
取組状況									

行動計画１－④各機関の役割が明確になり、危機介入の基本的なしくみを構築する。

年度	平成22年度						平成23年度		
月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	4月	5月	6月
実施計画				施設長・入所担当者との調整会議（各施設の役割・課題を協議）	3特養以外の受入体制について検討/個別協議	要綱案検討	各要綱制定		
取組状況					2／2施設長会議				

行動計画２－①事例検討を通して、実務担当者（個別ケースの旗振り役）となる行政職員・包括職員の専門性を高める。

年度	平成22年度						平成23年度		
月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	4月	5月	6月
実施計画	①事例検討会の方法について協議（市・包括） ②担当連絡会にて事例を共有 →	情報の共有についてITの活用を検討							
取組状況	担当者会議で事例共有								

行動計画２－②研修体制をシステム化する。

年度	平成22年度						平成23年度		
月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	4月	5月	6月
実施計画	①先進市の取り組みをもとにｶﾘｷｭﾗﾑを作成 ②次年度の予算要求（B／C）			調整会議でﾒﾆｭｰ（B）検討	（D）ｹｱﾏﾈ協会と調整	（C）各事業所に研修ﾒﾆｭｰ通知 （B）（D）予算確定後→年間計画の立案（講師調整）	各事業所より研修以降確認 新研修体制の実施		
取組状況				1/17市、県、あしすと、社協で調整会議	ｹｱﾏﾈ協会運営委員会で承諾				

【実施主体　地域包括支援センター社会福祉士部会】

行動計画　１－①高齢者虐待防止ネットワークの基盤となる「高齢者虐待防止会議」の組織を再構築する。

年度	平成22年度						平成23年度		
月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	4月	5月	6月
実施計画	①他市の取り組み状況調査 ②アンケート結果集計	課題整理	見直し案検討	事業者へｱﾝｹｰﾄ結果の報告	高齢者虐待防止会議（代表者会議）で提案	事業者へｱﾝｹｰﾄ結果配布 関係機関と調整 →		→	要綱改正
取組状況	事業所ｱﾝｹｰﾄ実施→集計	ｱﾝｹｰﾄ結果分析			2/24高齢者虐待防止会議で報告				

行動計画1－⑤誰もが「どのような場合にどこに相談すれば良いか」理解し、早期発見、見守りネットワークを構築する。

年度	平成22年度						平成23年度		
月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	・・・	10月	・・・2月
実施計画	他市の情報収集	→	→	→	→	→		啓発ツールの開発（住民向け、医療機関向け、事業者向け）	啓発ツールの完成
取組状況									

行動計画2－①事例検討を通して、実務担当者（個別ケースの旗振り役）となる行政職員・包括職員の専門性を高める。

年度	平成22年度						平成23年度		
月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	4月	5月	6月
実施計画	①参考文献他市ﾏﾆｭｱﾙなどの収集 ②アンケート結果集計	①課題整理 ②ﾏﾆｭｱﾙ校正料（弁護士等）の予算要求					①マニュアル構成の検討と決定 原稿の分担を決定	作成	マニュアル第1稿のとりまとめ →8月最終案作成 →9月校正（弁護士等） →10月完成
取組状況									

【実施主体　①③地域包括支援センター保健師・看護師部会／②社会福祉協議会】
行動計画1－⑥養護者（介護者）の現状や課題を把握し、認知症や介護について正しい理解を促進する。

年度	平成22年度						平成23年度		
月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	4月	5月	6月
実施計画	①来年度の認知症ｷｬﾗﾊﾞﾝの実施方法について検討 ②介護者の会支援 →	③平成23年度介護者教室の実施内容を検討				各包括介護者教室事業計画の確定		介護者教室（第1回）	介護者教室（第2回）以降、7．9．10．11．1．2月に実施（計8回） →
取組状況	②毎月第3火曜に家族会実施 →	→	→	③年間計画の確定	→	→	③年間計画広報	第1回介護者教室開催 →	→

委員会の開催状況

【第１回目】
日　　時　平成２２年７月５日（月）午前９時５５分～午前１１時３０分
主な議題　・委員長及び副委員長の選出
　　・推進委員会の目的について
　　・現状課題について（各機関の課題）
　　・課題の整理
　　・その他

【第２回目】
日　　時　平成２２年７月２１日（水）午前１０時００分～午前１１時４５分
主な議題　・高齢者虐待対応にかかる各機関の課題について
　　（事例をもとに、虐待対応にかかる各段階での各機関の課題）
　　・課題に対する解決方法と対応の優先順位

【第３回目】
日　　時　平成２２年８月３０日（月）午前１０時００分～午後１２時１０分
主な議題　・専門機関介入ネットワークについて
　　・機能するネットワークプランについて
　　（具体的な取り組み目標と行動計画）

【第４回目】
日　　時　平成２２年１０月２０日（水）午前１０時００分～午前１１時２０分
主な議題　・機能するネットワークプランについて（行動計画と進行管理）
　　・意見交換（虐待防止に向けて）

社協活動最前線

伊勢原市社会福祉協議会

地域包括支援センター受託を契機に機能する高齢者虐待防止ネットワーク構築に向けた取り組み

神奈川県のほぼ中央に位置する伊勢原市は、南部を平塚市、西部は秦野市、北東部は厚木市と隣接する。東京からは約50km、横浜からは約45kmの距離にあり、首都圏のベッドタウンとして、また近郊都市として重要な役割を担っている。人口は小田急電鉄小田原線の伊勢原駅を中心とする伊勢原地区と、厚木市との市境にある愛甲石田駅のある成瀬地区に集中している。

総面積は約55.52km²で、このうち3分の1は山林原野が占める。市の北西部には標高1252mの大山があり、東部には平野部が広がる。大山は、周辺の山々とともに丹沢大山国立公園に指定されている。

社協データ

【地域の状況】（平成22年6月1日　現在）
人口／　101,037人　　高齢化率／19.6%
世帯数／　41,721世帯
【社協の概要】（平成23年1月1日　現在）
職員設置状況　　総数 75名（内、正規職員 12名）
理事 15名（内、会長1名、副会長2名）
監事 2名、評議員47名

【主な事業】
- 地域福祉推進事業（地域福祉活動助成事業、ボランティア活動育成事業、ふれあい交流事業）
- 援護活動事業（交通遺児激励事業、ひとり親家庭援護事業ほか）
- 共同募金配分金（法律相談事業、認知症サポートヘルパー試行事業、少地域活動推進事業、年末たすけあい援護事業ほか）
- 市受託事業（重度障害者移送事業、ふれあいミニデイ開催事業、マッチわーくいせはら事業）
- 地域包括支援センター事業
- 老人福祉センター阿夫利荘運営事業（老人福祉センター阿夫利荘管理運営事業、高齢者教養趣味講座開催事業ほか）
- ホームヘルプ受託事業（生活支援ホームヘルパー派遣事業、難病居宅介護事業ほか）
- 住民参加型福祉サービス提供事業（やすらぎサービス事業）
- 福祉サービス利用援助事業（あんしんセンター運営事業、法人後見事業）
- 居宅介護支援事業
- 訪問介護事業
- 障害者自立支援事業（障害者居宅介護事業ほか）
- 福祉資金貸付事業（援護資金貸付事業ほか）
- 善意銀行配分事業
- 社会福祉基金管理事業
- 訪問看護事業

高齢者虐待防止ネットワーク推進委員会構築までの経緯

伊勢原市は、平成18年から市内の西部、東部、中部の各日常生活圏域に1ヶ所ずつ、地域包括支援センターを設置している。3ヶ所とも、特別養護老人ホームを運営する別々の法人が受託し、運営されてきた。

その後、小田急電鉄小田原線の伊勢原駅周辺を含む中部圏域で、対象となる高齢者世帯等の増加に対応するため、同駅を境に南側一帯を南部圏域として分割し、同市4ヶ所目の地域包括支援センターが設置されることになった。

伊勢原市社会福祉協議会（以下、伊勢原市社協）では、1年をかけて地域包括支援センターの受託について検討を行い、平成21年4月、南部地域包括支援センターを受託した。

受託直後、介護予防の啓発に伺ったミニサロンで住民から虐待疑いの通報を受けたため、南部地域包括支援センターで実態把握を行った。行政と対応を協議するなかで、各々の分担やルールがきちんと決まっていないことがわかり、対応に右往左往する結果となった。

高齢者への虐待対応については、平成16年に「伊勢原市高齢者虐待防止ネットワーク設置要綱」がすでに定められていた。しかし、実際には「高齢者虐待防止会議」や「緊急作業部会」は機能しておらず、具体的な虐待対応の流れがまったくできていなかった。

そこで、南部地域包括支援センターでは急遽「虐待対応フロー」の作成を市に投げかけ、同時に帳票類の整備も行った。フローさえ決めれば円滑に対応が進むだろうと考えたのだ。

ところが、行政、各地域包括支援センターや医療機関、各関係事業所それぞれの認識には依然としてずれがあり、虐待の疑われるケースが発生したものの、フローどおりには進まず「絵に描いた餅」になっていた。

推進委員会の設置

平成22年度に入り、この危機的状況に伊勢原市社協では、各関係機関が共通認識と当事者意識をもって取り組む必要性を切実に感じ、「高齢者虐待防止ネットワーク推進委員会（以下、推進委員会）」の立ち上げを検討しはじめた。

この推進委員会の設置については今年度の事業計画には入っておらず、予算はゼロである。それでも、どうしたら機能するネットワークの仕組みを再構築することができるのか、日頃から関わりのあった地元の大学研究者や施設等関係機関等へ相談に赴き、率直に問題点を伝えて助言を仰いだ。幸い、推進委員会の構成や設置の仕組みをはじめ、客観的な視点での具体的な助言や提案、力添えを得ることができた。

さらに、それまで法律家の助言が得られずに対応でつまずくことが課題のひとつとなっていたことから、神奈川県社会福祉協議会（以下、神奈川県社協）が設置している、かながわ権利擁護相談センター「あしすと」にも協力を打診し、弁護士等専門家によるバックアップ体制の調整もできた。

こうして、平成22年7月から行政、地域包括支援センター、施設、介護支援専門員、学識経験者、伊勢原市社協によって推進委員会を設置し、4回の会議を実施した。

推進委員会の最初の取り組みとして、具体的な虐待ケースの振り返りを通し、各機関の立場から課題提起を行い、お互いに問題点を共有した。続いて、伊勢原市内の介護保険事業所の従事者の認識把握と高齢者虐待に関する課題整理のためのアンケート調査を行った。

そこから、住民への周知だけでなく、行政及び各地域包括支援センター職員の専門性の向上や介護従事者の資質向上のために、研修体制の整備というニーズも見えてきた。さらに、どのように機能するネットワークを構築するか、課題に対してどう取り組むのか、誰がいつまでに何をするのか、役割分担を決めて各自の責任を明確にした行動計画も作成した。

こうして、高齢者虐待防止ネットワークが、行政や包括など中核を担う職員の異動があっても、支援機能が高まっていくようなシステムの構築が大きな目標となった。

●伊勢原市社会福祉協議会の皆さん

推進委員会運営に際してのポイント

推進委員会設置に当たって留意した点としては、まず、推進委員の人選がある。それには、これまでの関わりのなかで培ってきた人とのつながりが大きな力になった。

1回目の検討会議では、皆、自分たちが非難の対象になるのではないかという警戒感をもっていた。しかし、伊勢原市社協が最初に自らの反省点を語ることで、ざっくばらんで話しやすい雰囲気ができ、その後のメンバー間の信頼関係強化に役立った。

虐待対応に当たっては、行政役割が非常に大きく、責任も求められるので、行政の主体性を尊重しつつ、各推進委員との事前の連絡調整を大事にしたことも実りを大きくする結果につながった。

こうして順調に推進委員会を立ち上げることができたのは、公益性が高く、行政との連携が取りやすい社協という立場で取り組めたからこそだという。

同じ社会福祉法人でも、他の地域包括支援センターでは非常に困難であっただろうし、実際、伊勢原市社協でも内部から「本来は行政の仕事。なぜ自分たちがやらなくてはいけないのか」といった意見もあり、いろいろな協議も行った。

神奈川県社協との連携

弁護士等専門家のバックアップ体制で連携する「あしすと」は、その専門性と情報量の多さにおいて、特に、県域の情報源としても貴重な存在である。

もともと、「あしすと」でも一つひとつの事例を解決していく活動というよりは、解決する仕組みづくりの手段のひとつとして活用してもらえるような場での活動の仕方を模索していた。そんな折、伊勢原市社協からの協力依頼は、まさに渡りに船の申し出だった。

平成22年度には、権利擁護をテーマに「あしすと」の主催で地域包括支援センターを受託した市町村社協を集め、「地域包括支援センター受託社協懇談会」を行った。

小地域活動等、社協内の関係事業はもとより、他包括との連携・共同等、民間受託の地域包括支援センターと社協のそれとでは期待される役割が異なり、課題も違ってくる。そのため、同じ立場同士での情報共有の場が、どうしても必要になるのだという。

今後、社協受託包括の役割発揮から、地域づくりをテーマに、地域包括支援センター受託社協の連絡会を継続的に開催していく予定だという。

今後の課題と展望

南部地域包括支援センターとその他の地域包括支援センターの相談者別相談件数を比べると、南部地域包括支援センターは圧倒的に民生委員や自治会からの相談件数が多い。また、相談内容別の相談件数では虐待、権利擁護・成年後見、地域活動への相談が突出しており、伊勢原市社協への信頼感や社協らしさが数字に表れている。

とはいえ、社協が何をしているところなのかを十分理解している住民はまだまだ少ないのが現実。今後も社協の活動をいろいろな場面でアピールし、住民、自治会や民生委員等、地域を構成するすべての人の理解を得ていくことが必要不可欠だ。

地域づくり担当チームリーダーの和田百合さんは、「推進委員会を設置し、機能するネットワークづくりへの第一歩は踏み出しました。しかし、これがゴールだとは思っていません。この経験で、地域包括支援センターとしての課題、また、伊勢原市社協本体としての課題や役割が再整理でき、新たな事業の方向性が見えてきました。平成23年度は、虐待防止の観点から介護者支援と、虐待対応の延長線上にある成年後見への地域の仕組みづくりを重点項目のひとつとして取り組んでいきたい」としている。

かながわ権利擁護相談センターあしすと

かながわ権利擁護相談センターは、判断能力が十分でない、あるいは判断はできても身体障害等のために十分に権利行使をできない障害者や高齢者の自己決定を最大限に尊重することを基本に、権利擁護相談事業、福祉サービス苦情解決事業を実施し、障害のある方や高齢の方が地域で安心して日常生活を送ることができることを目的として設置されている機関です。

■権利擁護相談事業

市町村域の相談機関等で対応する困難事例についての相談事業を実施するとともに、特に障害者に関わる成年後見制度の利用を支援するため、当事者家族（親族後見人）等への相談事業を実施しています。

まずは職員が相談に応じます。相談内容をお聞きして専門相談におつなぎします。

専門相談の内容	利用できる方	相談概要
弁護士相談 ・ 電話予約、来所相談 ・ 原則第１･３火曜日 13:40～16:15（1 回 45 分）	・ 障害のある方 ・ 高齢の方（概ね６５歳以上） ・ 家族、後見人・代理人等 ・ 高齢の方、障害のある方に関する権利擁護に関わる地域相談機関	横浜弁護士会に所属する弁護士が相談に応じます。
弁護士・アドバイザリースタッフ派遣事業 ・ 電話予約、派遣相談 ・ 要請に応じて都度調整	高齢の方、障害のある方に関する権利擁護に関わる地域相談機関等 ・ 市町村行政 ・ 地域包括支援センター ・ 障害者相談支援事業者など	地域の相談支援機関が実施するケース会議や事例検討会等に弁護士、社会福祉士、精神保健福祉士等の専門家を派遣します。

※相談事業のほかにも、あしすとでは定期的に弁護士等の専門家を招くなど、地域相談機関の困難事例等の支援を行っています。

（相談受付）月～金曜日　午前９時から午後５時まで（祝日年末年始は休み）
電話 045-312-4818　　ファクス 045-322-3559
E メール assist@knsyk.jp

■日常生活自立支援事業
（福祉サービス利用援助、日常的金銭管理サービス、書類等預かりサービス）

認知症高齢者や知的障害者、精神障害者など判断能力が十分ではない人や身体に障害がある方など、地域で自立し、安心して生活が送れるように、福祉サービスの利用援助や日常的な金銭管理、預貯金通帳や各種証書等の重要書類を預かり保管するなどの支援を行います。

なお、このサービスは利用者本人と社会福祉協議会との契約により実施しています。

＜サービスの内容＞

〇福祉サービス利用援助

・福祉サービスの情報提供及び利用の手続き

・福祉サービスの苦情解決制度を利用する手続きなど

〇日常的金銭管理サービス

・預貯金の払い戻し、公共料金等の支払いなど

〇書類等預かりサービス

・預貯金通帳、年金証書などの預かり

＜利用対象者＞

認知症高齢者、知的障害者、精神障害者などで判断能力が不十分な方

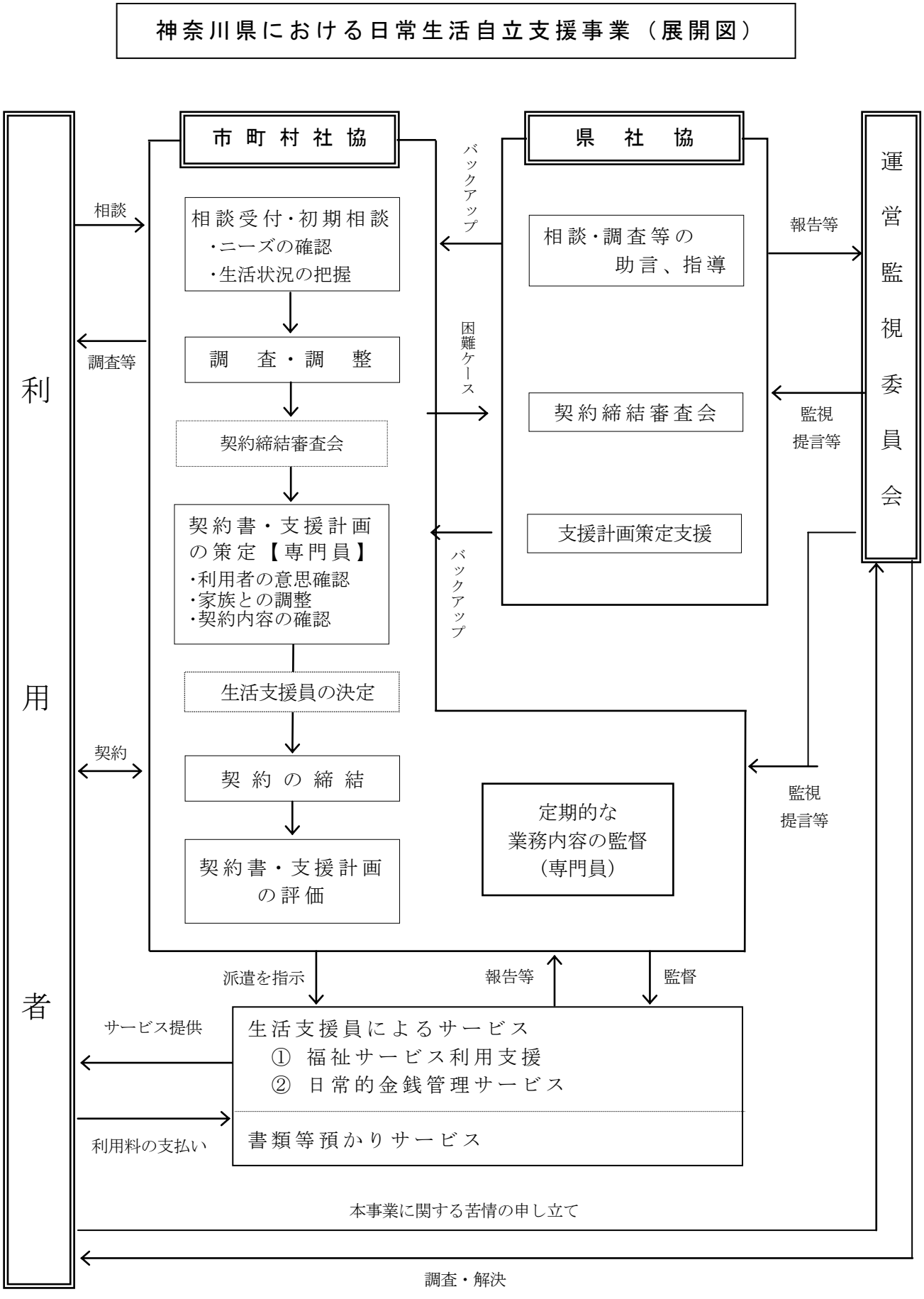
- ○ 福祉サービスを利用したいがどうすればいいか分からない方
- ○ 福祉サービスの利用手続きや支払い手続きができない方
- ○ 計画的にお金を使いたいけれどいつも迷ってしまう方
- ○ 最近物忘れが多くて大切な書類などをきちんとしまったかいつも心配な方

※相談は無料です。

※サービスを利用する際は料金がかかります。（所得により免除、減額される場合があります）

お住まいの市区町村の社会福祉協議会にご相談・お問い合せください。

【相談からサービス提供までの流れ】



■かながわ成年後見推進センター

障害のある方や高齢の方々への成年後見制度の利用を支援します。

成年後見についてのご質問、ご相談については、お話をよくお伺いした上で、回答・助言をし、必要に応じて法的助言（弁護士）を行います。

専門相談の内容	利用できる方	相談概要
成年後見制度相談 〇電話相談（随時） ・　月～金曜日 〇来所相談（予約制） ・　毎週月・水曜日 10:00～11:45 13:40～16:15（1 回 45 分） 成年後見制度相談専用電話 045-312-5788	・　障害のある方 ・　高齢の方（概ね６５歳以上） ・　家族 ・　後見人・代理人等 ・　地域包括支援センター、障害者相談支援事業者など権利擁護に関わる地域相談機関	①成年後見制度一般相談 ②成年後見制度の説明・情報提供 ③申立手続きの説明・書き方等の支援 ④親族による法定後見人の方に対する相談・助言 ⑤弁護士による法的助言の提供
出張説明会・相談会 ・　電話予約、出張相談 ・　要請に応じて都度調整	・　地域の家族会や当事者の会 ・　相談支援期間 ・　障害者施設の家族・職員研修会等	成年後見制度の利用を支援する立場から、県内の各地域に出向いて説明会や相談会を行います。

※相談事業のほかにも、身近な地域での成年後見制度の充実の支援に向けて、

- 後見に取り組む市町村社協等の支援
- 法人後見受任団体の連絡会、後見担当者養成研修の開催
- 成年後見制度の利用実態、法人後見実施状況についての情報収集等　を行います。

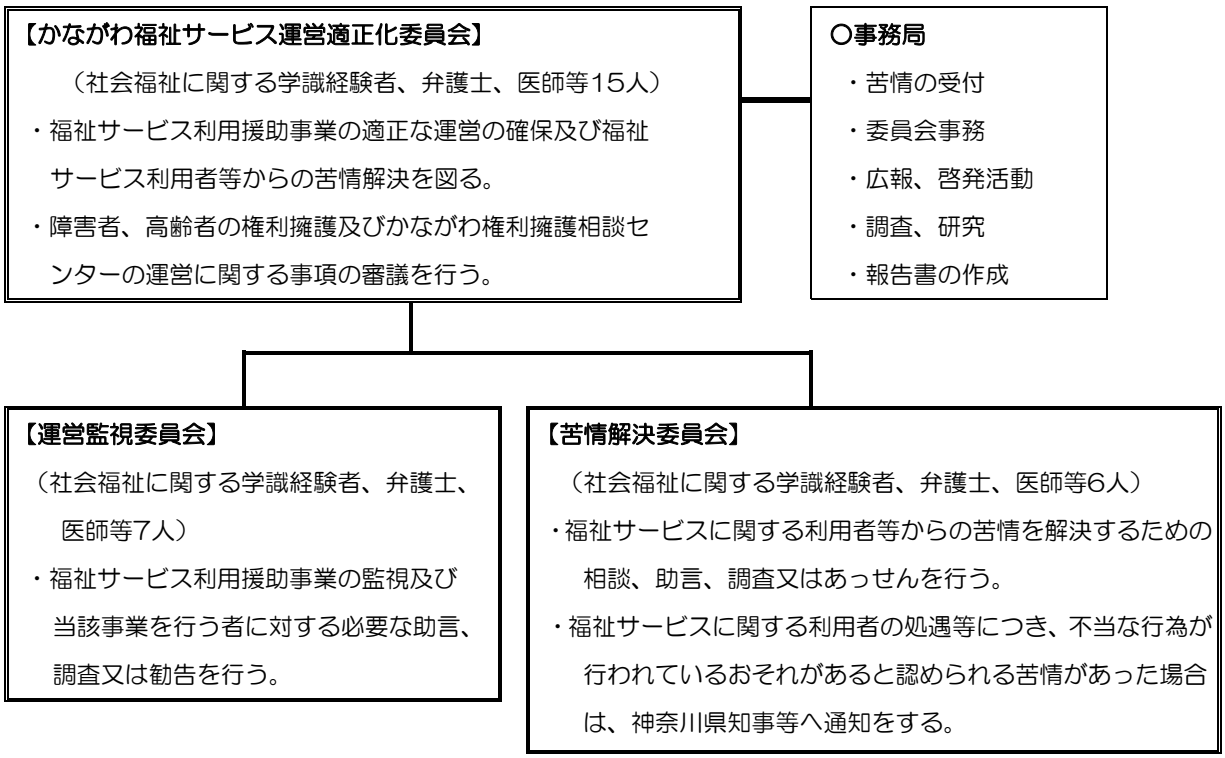
（相談受付）月～金曜日　午前９時から午後５時まで（祝日年末年始は休み）
成年後見相談専用電話 045-312-5788
ファクス 045-322-3559　　Ｅメール assist@knsyk.jp

かながわ福祉サービス運営適正化委員会

■福祉サービス苦情解決事業

福祉サービスに関する苦情解決事業は、社会福祉法第８３条に基づき、神奈川県社会福祉協議会に置かれている「かながわ福祉サービス運営適正化委員会」が実施します。この委員会は第三者性を担保し中立的な立場から、福祉サービスに関する利用者等からの苦情相談を受付、解決を図ります。

＜組織＞



＜対象とする苦情＞

社会福祉法第２条に規定する社会福祉事業に基づいて提供されるサービス

○福祉サービスに係わる処遇の内容に関する苦情

○福祉サービスの利用契約の締結、履行、解除に関する苦情

※介護保健サービスの苦情は、市区町村介護保健担当窓口や「神奈川県国民健康保健団体連合会（℡0570-022110）」でも対応しています。

＜苦情の申出人となる方＞

○福祉サービス利用者本人、その家族、代理人等

○民生委員・児童委員、当該事業所の職員、当該福祉サービスの提供に関する状況を具体的かつ的確に把握している方

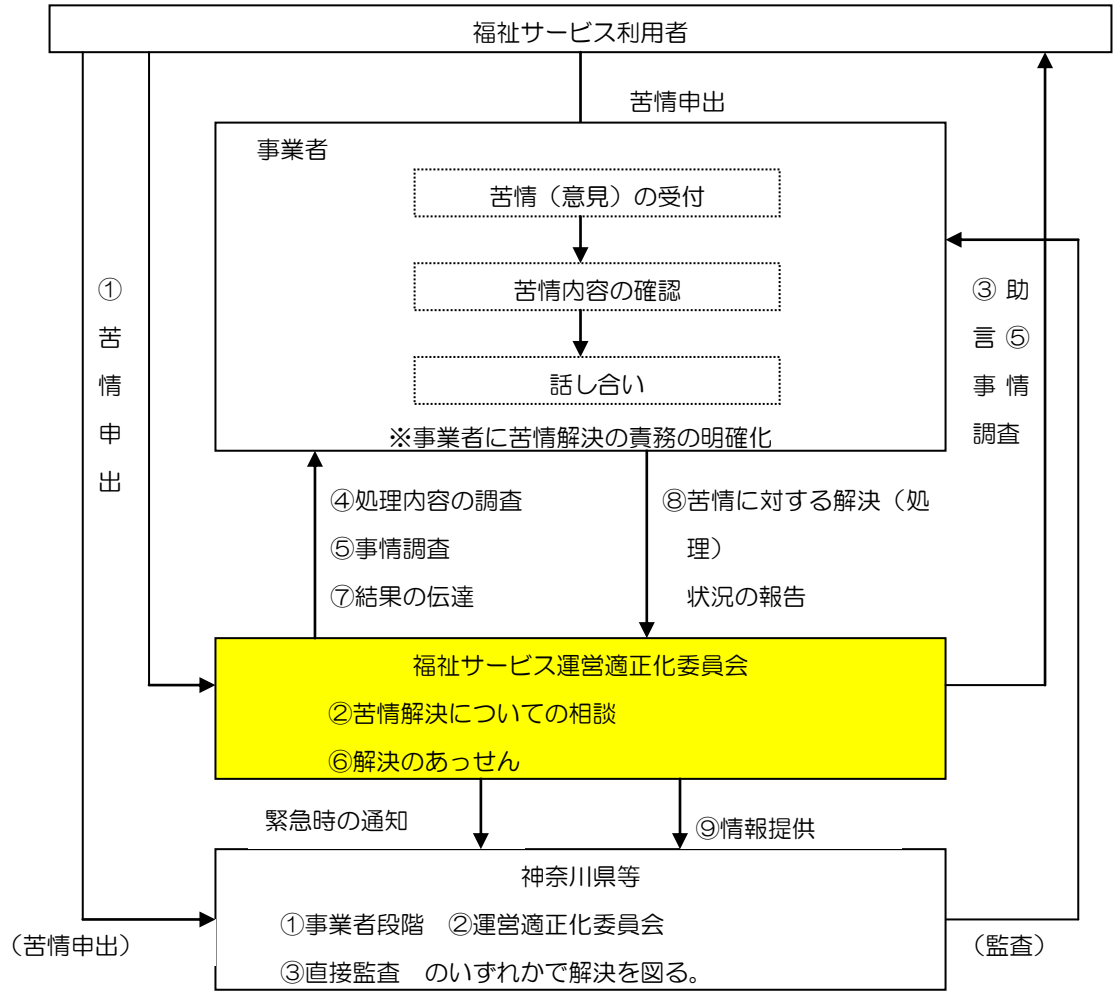
＜苦情の解決方法＞

〇苦情の受付：事務局で苦情内容をお聞きし、申出人の希望等を確認します。

〇解決方法の検討：福祉サービスに関する苦情は苦情解決委員会で、福祉サービス利用援助事業（日常生活自立支援事業※）の苦情は運営監視委員会で解決方法を検討します。

〇苦情の解決：助言することにより解決を図ります。
苦情に関する具体的な背景や事業者・申出者双方の状況を調査します。
事業者と申出者双方に話し合いを推奨します。
事業者と相談者双方にあっせん案の提示をします。

【苦情解決業務の流れ】



（相談受付）月～金曜日　午前９時から午後５時まで（祝日年末年始は休み）
相談電話　045-317-2200　ファクス　045-322-3559
Ｅメール　tekisei@knsyk.jp

平成２２年度相談事業推進委員会　委員名簿

※所属は平成２３年３月末日現在

委員長　　**内嶋　順一**
（横浜弁護士会所属　弁護士）

委員長代理　**鈴木　敏彦**
（和泉短期大学児童福祉学科　准教授）

委員　　**野川　利枝**
（公益社団法人認知症の人と家族の会神奈川県支部　副代表）
斎藤　啓子
（神奈川県手をつなぐ育成会　副会長）　＊任期 H22.12.24まで
土屋　郁英
（神奈川県手をつなぐ育成会　理事）　＊任期 H23.1.25から
佐野　羊介
（神奈川県精神障害者家族会連合会　常任理事）
上出　香代子
（神奈川県精神保健福祉センター　調査・社会復帰課　専門福祉司）
白倉　博子
（社会福祉法人海老名市社会福祉協議会　地域福祉課）
見上　孝雄
（綾瀬市福祉部高齢介護課　綾瀬市地域包括支援センター）
谷岡　裕子
（社会福祉法人星谷会　相談支援センターほしや）

オブザーバー　**大圃　拓磨**
（神奈川県保健福祉局地域保健福祉部地域保健福祉課地域保健福祉グループ）

参考文献

１．神奈川県精神障害者家族会連合会「精神疾患のある人と家族が必要とする生活支援についての調査結果」　２０１０年１０月

２．財団法人東京都福祉保健財団高齢者権利擁護支援センター作成　平成２２年度横浜市高齢者虐待防止事業研修資料　２０１０年７月

３．ＤＶＤ教材「支援ネットワークで進める高齢者虐待対応への対応手順―新任、横山君の初めての虐待対応―」２０１０年３月

４．NPO 法人 PandA-J 発行「こんなときどうする障害者虐待対応マニュアル・事例集＋マンガ」　２０１０年３月

５．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」中央法規出版　２０１０年２月

６．高室成幸著「ケアマネジャーの質問力」中央法規　２００９年７月

７．財団法人長寿社会開発センター編「地域包括支援センター業務マニュアル」２００９年３月

８．社会福祉法人全日本手をつなぐ育成会発行「わかりやすい障害者の権利条約―知的障害のある人の権利のために―」　２００９年３月

９．神奈川県高齢福祉課「高齢者・家族の心に耳を傾けるケアをめざして（施設職員のための高齢者虐待防止の手引き）」　２００９年３月

１０．岩間伸之著「支援困難事例へのアプローチ」メディカルレビュー社　２００８年８月

１１．社団法人認知症の人と家族の会「『認知症があっても安心して暮らせる社会』への提言に向けて調査報告書」　２００８年６月

１２．大渕修一監修「高齢者虐待対応・権利擁護 実践ハンドブック」法研　２００８年４月

１３．日本高齢者虐待防止センター（高齢者処遇研究会）編「発見・援助から予防まで 高齢者虐待防止トレーニングブック」中央法規　２００６年６月

地域主体の権利擁護ネットワーク形成に向けて
～相談者の思いを引き出す相談支援機関職員の働きかけ～
（平成２３年４月発行）

社会福祉法人 神奈川県社会福祉協議会
かながわ権利擁護相談センター「あしすと」
相 談 事 業 推 進 委 員 会

〒２２１－０８３５
神奈川県横浜市神奈川区鶴屋町２－２４－２　かながわ県民センター内
電話０４５－３１２－４８１８　ファクス０４５－３２２－３５５９