# （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

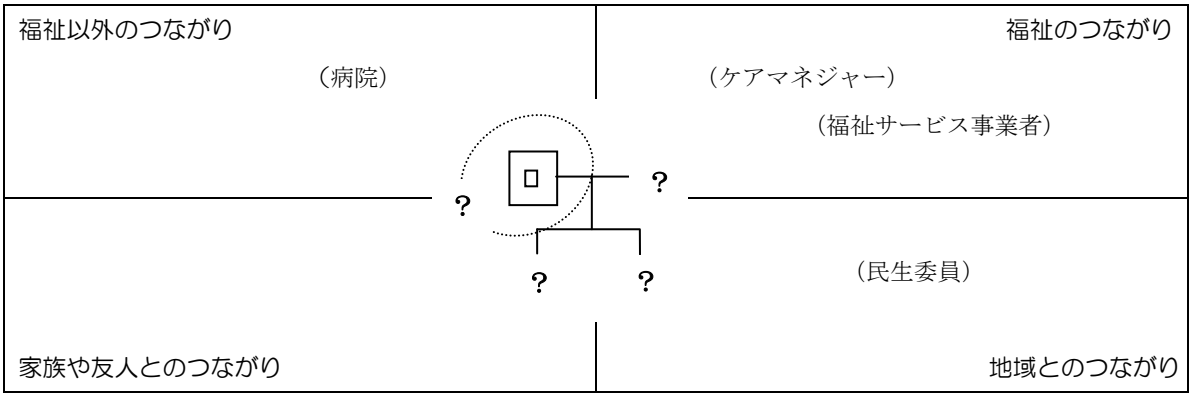
- 社会福祉協議会で日常生活自立支援事業を担当するＣさん。これまで高齢の方や障害のある方の金銭管理支援に携わっており、後見申立支援の経験もあります。
- ある日、Ｃさんが地域のケアマネジャーから、金銭管理に課題のある高齢者世帯について相談を受けました。

## 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<br>「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？」<br>「今後、何が起こりそう？」** |
| ○経済的な困窮<br>・福祉サービスの利用料を滞納<br>・医療受診の制限があるらしい<br>・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？<br>・判断能力が低下している？<br>・消費被害にあっている？<br>・収入に見合わない借金を返済している？<br>・親族（知人）の借金を肩代わりしている？<br>・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？<br>・高齢男性が親族（知人）に渡している？<br>・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？<br>・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。**

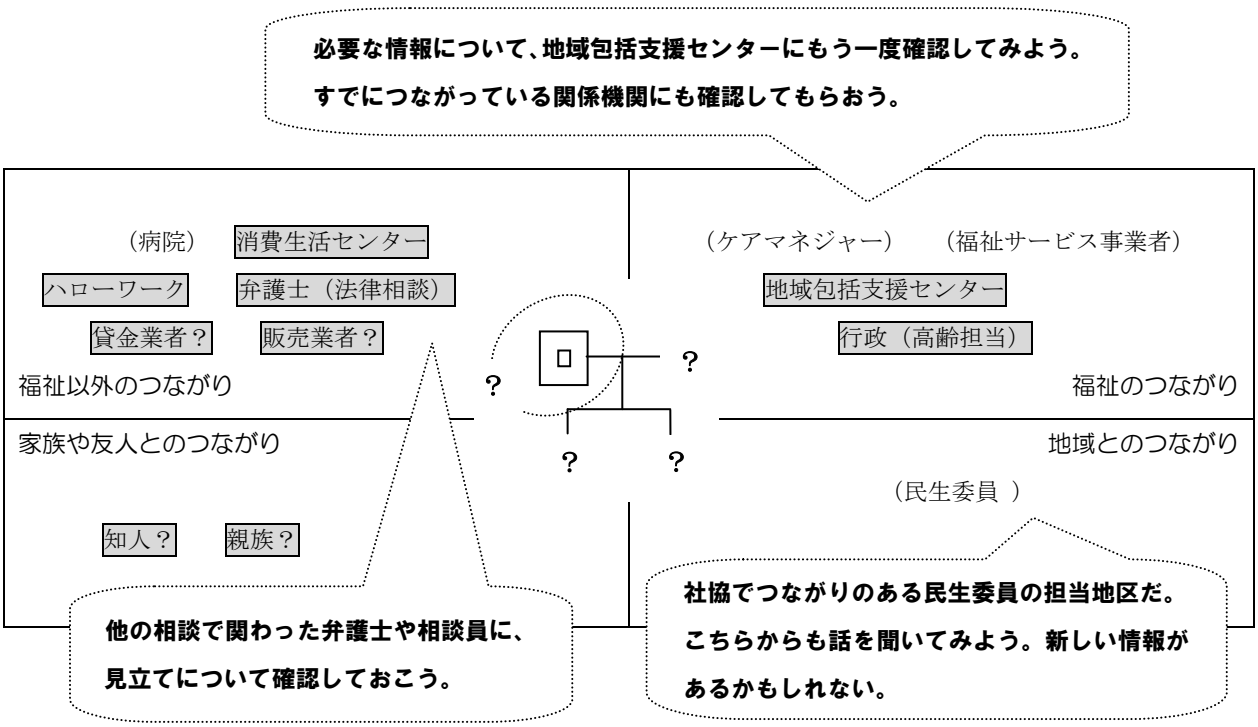
| 生活課題（優先順） | 関係機関との連携 | Ｃさんが注意したこと |
|---|---|---|
| **優先**<br>**経済的虐待の疑い**<br>・金銭搾取されている？<br>・親族等の金銭管理に問題がある？ | ・生活状況（地域包括支援センター、ＣＭ、福祉サービス事業者、民生委員）<br>・生活歴、親子関係（民生委員）<br>・法的対処の方法（弁護士） | ・客観的な情報から事実を確認する。親族や関係機関の困り感を出発点にすると、本人抜きで支援を完結させてしまう。<br>・本人の困り感がどこから発生しているか確認する。孤独感から、金銭や物を介して人間関係を築いている場合がある。<br>・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。<br>・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。<br>・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。<br>・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**<br>**消費被害の疑い**<br>・不当に高額な商品の購入？<br>・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）<br>・訪問者の状況（民生委員）<br>・業者との契約状況（消費生活センター） | |
| **優先**<br>**債務整理ニーズ**<br>・収入に見合わない借金がある？<br>・親族等の借金を肩代わりしている？<br>・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）<br>・生活歴（民生委員）<br>・債務整理の方法（弁護士） | |
| **優先**<br>**判断能力の低下**<br>・収支の計算ができない？<br>・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）<br>・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**<br>・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）<br>・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**<br>・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）<br>・　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。<br>　　・　経験ある職員の視点から生活課題を再整理する。<br>　　・　日常生活自立支援事業の利用を検討する。　**ポイント１**<br>・　Ｃさんは、高齢男性と家族の生活場面を想像してみた。<br>　　※　今、起きていること（ＣＭの生活課題の整理）<br>　　①　なぜ起きたのか？<br>　　②　他に何が起きていそうか？　今後、何が起こりそうか？<br>・　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。<br>・　情報を持っていそうな関係機関を想像してみた。<br>・　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。<br>　　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**<br>・　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。