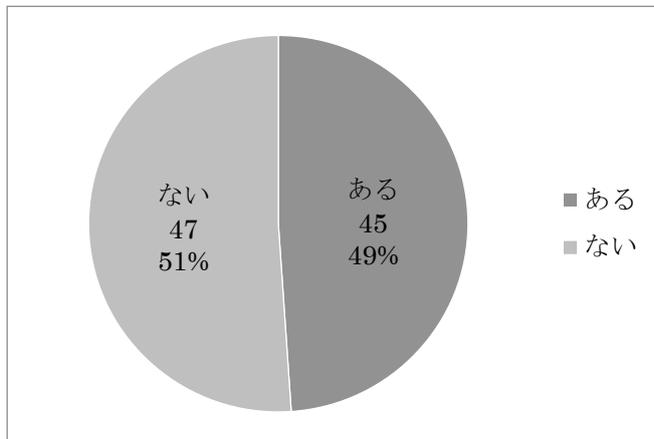


Ⅱ 権利擁護支援について(複数の相談員がおられる事業所は各相談員がお答えください)

問4-1 成年後見制度利用に関する相談を受けたことはありますか。

ある
ない

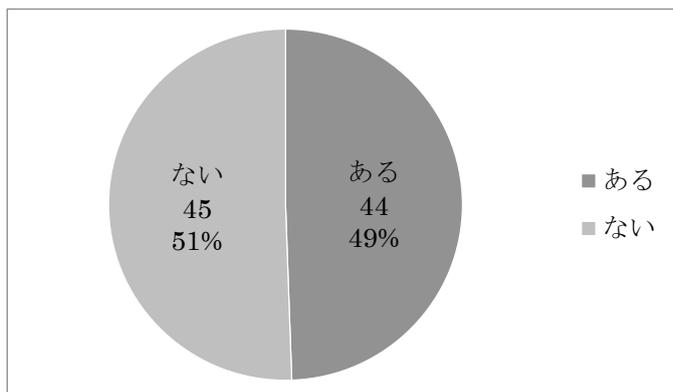


回答のあった支援者 92 名のうち、ほぼ半数にあたる 45 人が成年後見制度利用に関する相談を受けたことがある。としている。

調査Ⅰで、主な相談内容としての「権利擁護に関する相談」は 1%であったが、成年後見制度に関する相談については、多くの相談員が相談を受けた経験があることがわかった。

問4-2 成年後見制度に関する相談支援で困っていることはありますか。

ある
ない

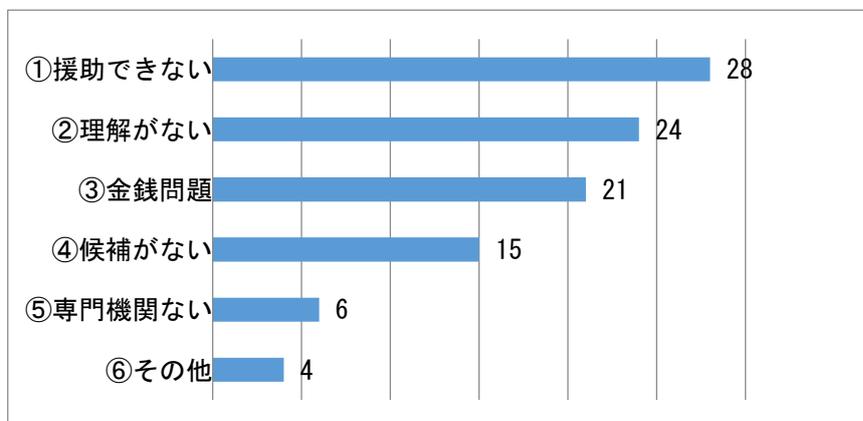


問4-1で、45人(50%)の支援者が成年後見制度に関する相談を受けた経験があり、そのうち44人の支援者が困っていることがある。と回答している。

成年後見制度に関する相談支援の中で、ほとんどの支援者が悩みながら相談を受けていることがわかった。

問4-3 問4-2 で「ある」と答えた方にお聞きします。その内容は何ですか。(複数回答可)

- ①制度に関する十分な知識がなく、適切な援助ができない。
- ②本人や家族、親族等の調整が困難または理解が得られない。
- ③申立費用や後見報酬など金銭的な問題
- ④適当な後見人候補が見つからない。
- ⑤より専門的なことを相談する人や機関がわからない。
- ⑥その他()



問4-3⑥ その他

- ・キーパーソンが不在の場合
- ・後見人が弁護士の場合手続き等に時間がかかる
- ・行政の協力が不十分

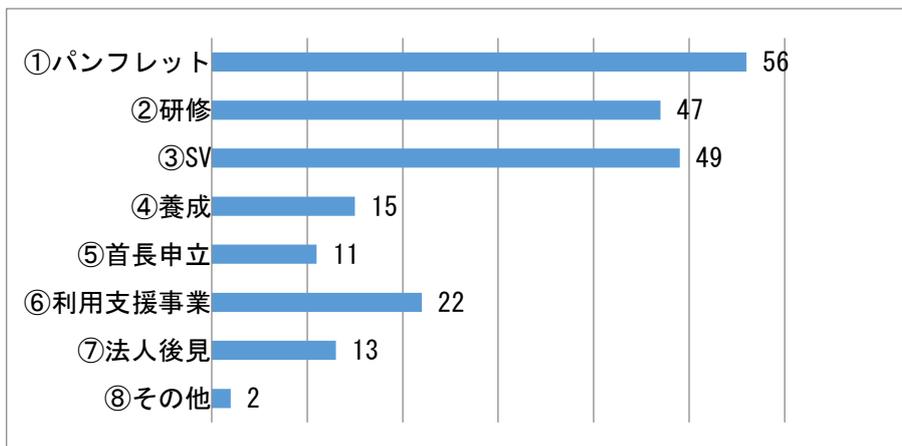
ほとんどの支援者が相談業務の中で悩んでいるということがわかったが、その内容については、多岐にわたる。「制度に関する知識がなく、適切な援助ができない」が最も多く、次いで「本人や家族、親族等の調整が困難または理解が得られない」であった。

虐待者、被虐待者だけの問題ではなく、支援者側の問題（知識や力量）も明らかとなった。成年後見制度の啓発や、相談窓口としてのばんじーの役割が求められていることがわかった。

問4-4 相談に対して適切に支援するために必要な資源やシステムは何ですか。(複数回答可)

- ①本人やその家族にわかりやすいパンフレット
- ②相談対応する職員の能力向上のための研修
- ③成年後見制度利用に関する相談をスーパーバイズ(*)する機関(者)
- ④第三者後見人の養成やコーディネートするしくみ
- ⑤首長申立の積極的な活用
- ⑥成年後見制度利用支援事業の積極的活用
- ⑦公的機関からの要請に法人後見の活用や、法人後見監督(*)の機能をもって対応できる機関
- ⑧その他()

* スーパーバイズ、後見監督・・・別紙:「語句の説明」参照



問4-4⑧その他

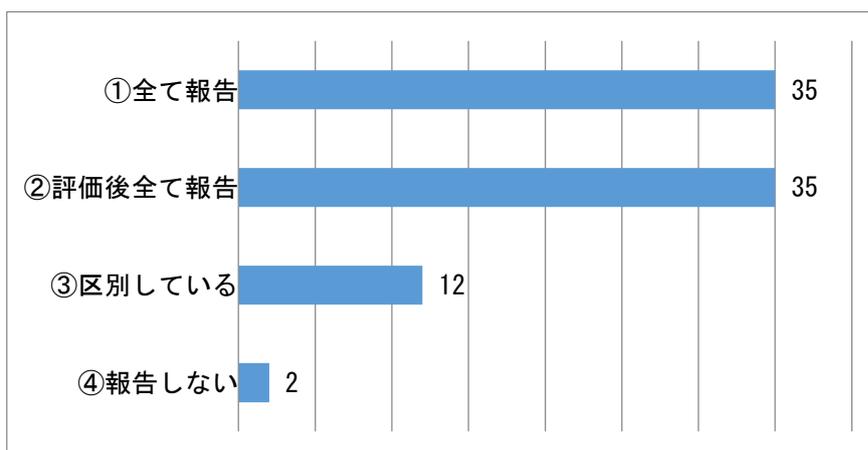
- ・地域包括支援センター、生活保護ケースワーカーの関与、連携
- ・裁判所との連携のとりくみの改善

成年後見制度に関する相談に対して、支援者（関係機関）自身もパンフレット、研修、スーパーバイズを求めていることがわかった。

成年後見制度の利用が進まないのは、支援者自身が制度につなげるまでの基本的な知識を得るための機会が少ないことがわかった。

問5-1 虐待およびその疑いがある事例の行政への報告はしていますか。

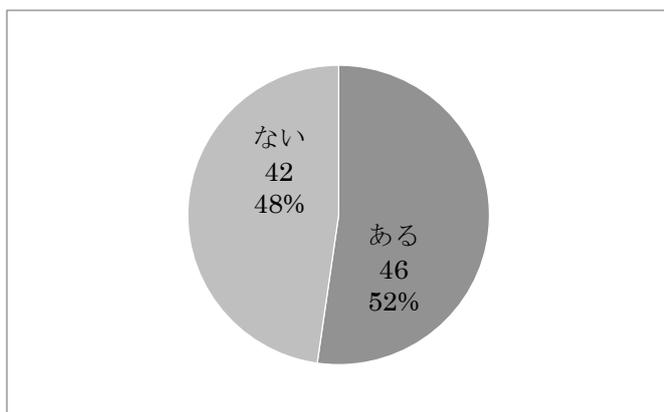
- ①とりあえず全て報告している
- ②適宜評価した上で、全て報告している
- ③適宜評価した上で、報告するものと報告しないものを区別している
- ④あまり報告していない



「全て報告」「評価後全て報告」を合わせると、80%以上が全て報告している。とある。一方で、わずかではあるが、「報告しない。」と答えた支援者があることもわかった。

問5-2 虐待およびその疑いがある事例の行政への報告を迷ったケースはありますか。

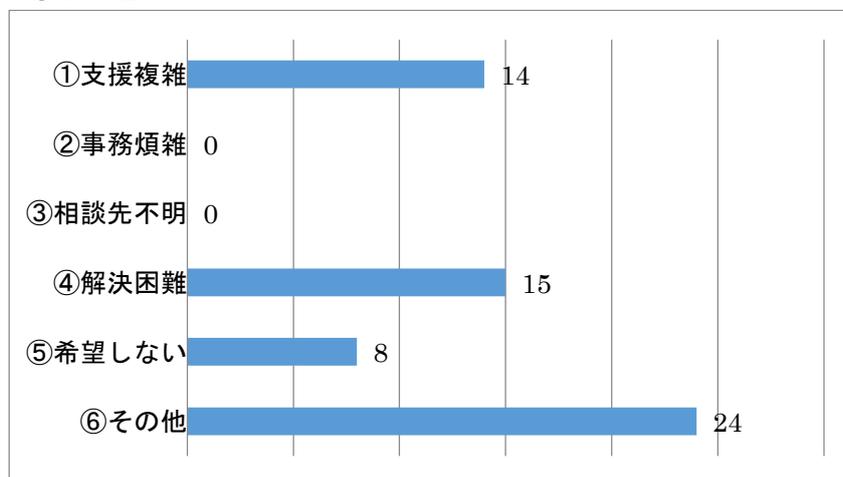
- ある
- ない



80%以上が報告を行っているが、一方で半数以上が行政への報告を迷ったことがある。と回答している。

問5-3 虐待およびその疑い事例の行政への報告を迷った理由は何ですか。(複数回答可)

- ①通報・相談することで支援が複雑になる
- ②書類作成など、事務手続きが煩雑
- ③通報・相談先がよくわからない
- ④相談しても解決に向かうかどうか疑わしい、または困難と考えた
- ⑤対象者本人または家族が通報・相談することを望まなかった
- ⑥その他()



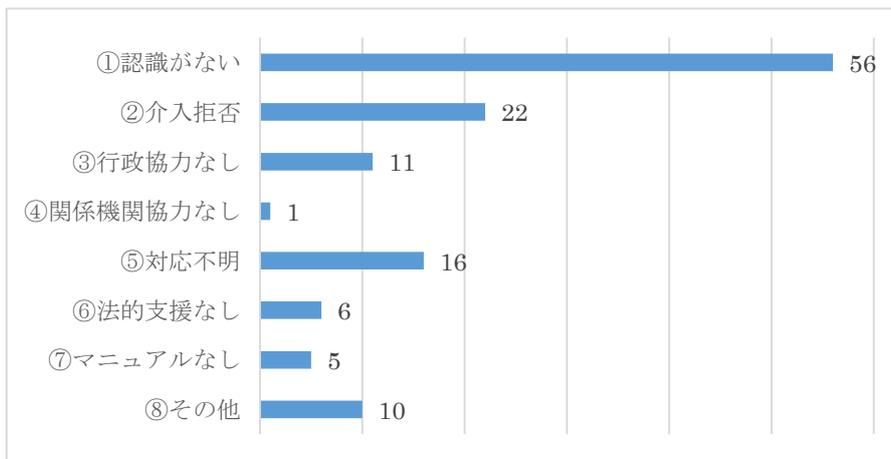
問5-3⑥その他

- ・周りからみて虐待と感じられても、本人に虐待を受けているという意識がない場合。
- ・疑いの余地を脱しないケース。高齢者、ネグレクト等
- ・家族の苦勞を理解できる。事実確認をしてから報告している。
- ・夫婦間のいつものケンカなのか。判断ができない。生活の様子が見えない。
- ・虐待かどうかの判断に迷うから。

「①通報・相談することで支援が複雑になる」「④相談しても解決に向かうかどうか分からない」が半数を占めている。「⑥その他」では、「判断に迷う」という記述が非常に多いことがわかった。

5-4 虐待ケースの対応で困っていることは何ですか。(複数回答可)

- ①虐待者および被虐待者に虐待の認識がない
- ②介入を拒否されている
- ③行政の協力が得られない
- ④関係機関の協力が得られない
- ⑤虐待対応、技術などがわからない
- ⑥法的支援が得られない
- ⑦虐待対応のマニュアルやしきみがない
- ⑧その他()



問5-4⑧その他

(主なものを掲載)

- ・困ったことなし。調べたり、考えたりしたら答は出た。行政からはネグレクトと言われる案件だったが、調整で問題消失。
- ・認知症高齢者の理解がない介護者への対応
- ・家族(介護者)支援のむずかしさはある。
- ・虐待者への助言(声のかけ方等)や傾聴することが難しい

支援者にとって、日々悩みながら虐待ケースへの対応を行っていることがわかった。「虐待者および被虐待者に虐待の認識がない」が、56件と多くの支援者が回答している。虐待の認識がない、介入を拒否されている、虐待対応がわからない。など、支援者側の力量の問題も明らかである。

問5-4 困っていることの内容を記述してください(主なものを掲載)

- ・明らかな証拠、状況を確認しないと、保健所等、行政は相談のみで終わる。
- ・関与した事業を残すのみで、介入は敬遠するため、対応に困る。
- ・経済的搾取により本人と家族は分離となったが、その後の市と家族とのやりとりがきちんと進まず、家族が市に対する不信を抱いている。時折そのことについて家族から話を聞くため、ケアマネとして返す言葉がなく、困る。

- ・虐待との認識がない。
- ・早い段階で包括支援センターの関わり、介入が必要だと思われたが、本人、家族が虐待の事実を隠そうとされ、介入が難しかった。
- ・被虐待者本人は認知症により判断力の低下あり、虐待されていることについて理解しているかどうか不明。家族は虐待を認めながらも現状でやむを得ないと開き直り、状況改善に努める様子もなく提案するサービスに反対をする。
- ・細かい部分まで情報を集めるために(聞きにくいこと)どのような切り口で話をすすめていったらわからないことがある。
- ・相談してもすぐに解決するわけではなく、相談前と変化がないことが多い。
- ・虐待の対応として介護サービスを導入することになっても、家族の同意を得られず、サービスの導入に至らない。
- ・訪問系のサービスが入っていると家の状況がわかるが、通所系のサービスのみだと家の中の様子がわかりにくい。
- ・家族間で生計を立てている場合の対応、どこからが経済的虐待か。
- ・セルフネグレクトの判断
- ・権利擁護事業の支援のあり方でも、通常の支援と虐待ケースとしての支援のあり方に差異はなく、対応についても機関間の役割分担などが明確でない。
- ・家族間で生計を立てている場合の対応、どこからが経済的虐待か。
- ・セルフネグレクトの判断
- ・被虐待者が虐待だと認識していない。もしくは認識していても訴えない場合。

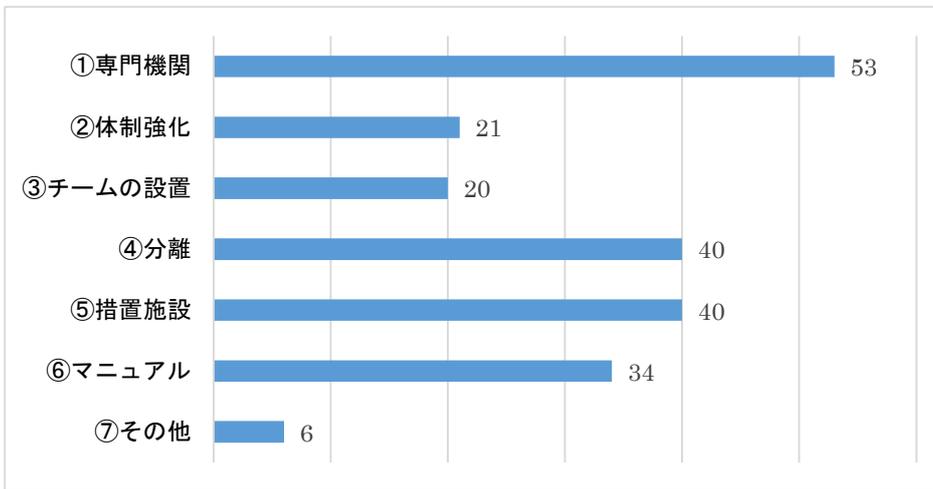
さらに具体的に尋ねた項目であるが、ここでも同様に悩みながら支援をしている様子がうかがえる。

- ・支援者の力量に関する課題
- ・本人の自立支援、権利擁護の視点と、家族の希望の違いでジレンマに陥っていること
- ・行政や地域福祉権利擁護事業に対する不満

虐待対応は行政責任である。という法的な位置づけはあるものの、ここでも直接の支援者に対する支援が課題となっている。

問5-5 虐待への適切な対応に今後必要なことは何だと思いますか。(複数回答可)

- ①虐待対応等権利擁護支援に特化した専門機関の整備
- ②事業所の体制強化(人員の充実など)
- ③有識者・有資格者による「虐待対応防止チーム」等の設置
- ④措置による分離など行政の主体的な対応
- ⑤措置する施設などの確保と充実
- ⑥地域状況を反映した実行性のあるマニュアル
- ⑦その他()



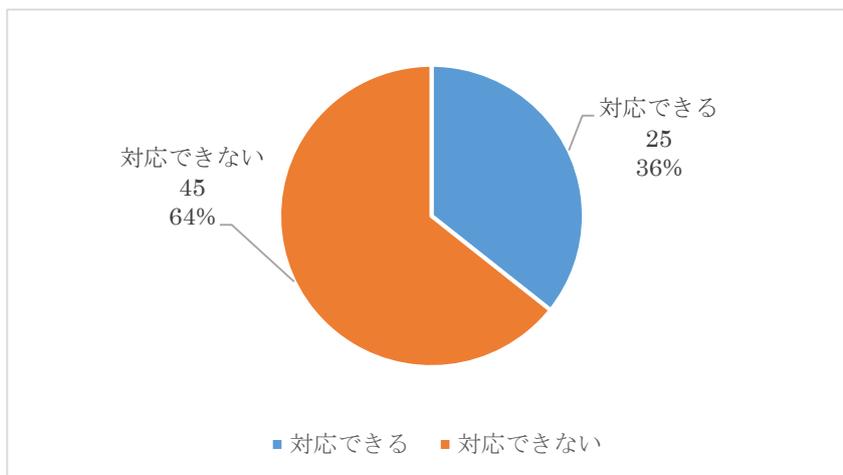
問5-5⑦その他

- ・予防的権利擁護ができる仕組み
- ・関係者間の対応連携(ケアマネジャー任せにしない)
- ・一時的にも分離できる対応が早急にできること
- ・地域包括などの積極的な対応。ケアマネ任せにさせない。
- ・住民啓発(虐待の定義をはっきり伝える)

最も回答の多いのが、「①虐待対応等権利擁護支援に特化した専門機関の整備」で、半数以上の回答があった。次いで多いのが、「④措置による分離など行政の主体的な対応」「⑤措置する施設などの確保と充実」であった。特に障害者虐待では緊急一時保護施設が不足していることは当圏域に限ったことではない。と言われている

問6-1 「権利擁護支援ニーズ」のあるケースに各相談支援事業所で対応ができていますか。

対応できる
対応できない

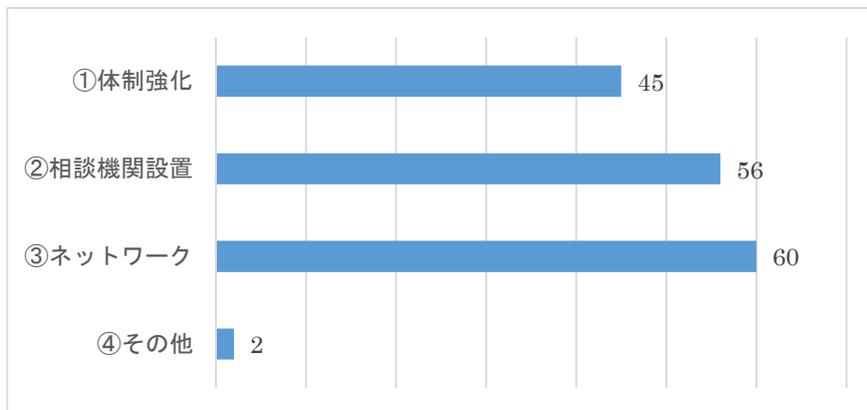


半数以上が、権利擁護支援ニーズのあるケースの難しさを感じている。専門機関の必要性が明らかである。

問6-2 「権利擁護支援ニーズ」のあるケースへの適切な相談対応に必要なことは何だと思えますか。 (複数回答

可)

- ①事業所の権利擁護支援に対する体制強化(職員の充実、法律職の配置など)
- ②権利擁護に特化した専門的な相談支援機関の設置
- ③関係機関や専門機関のネットワーク
- ④その他()



問6-2④その他

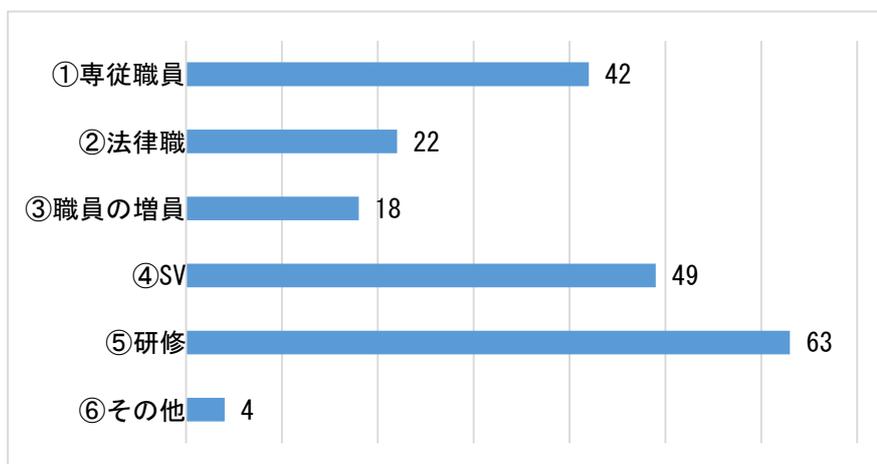
- ・インフォーマルなネットワーク
- ・相談員のスキルアップ

①～③のどの項目においても回答が多く、特に「関係機関や専門機関のネットワーク」に関しては、多くの支援者が必要性を感じていることがわかった。

問6-3 事業所への権利擁護に対する体制強化として、具体的に必要なのは何か。 (複数回答可)

(複数回答可)

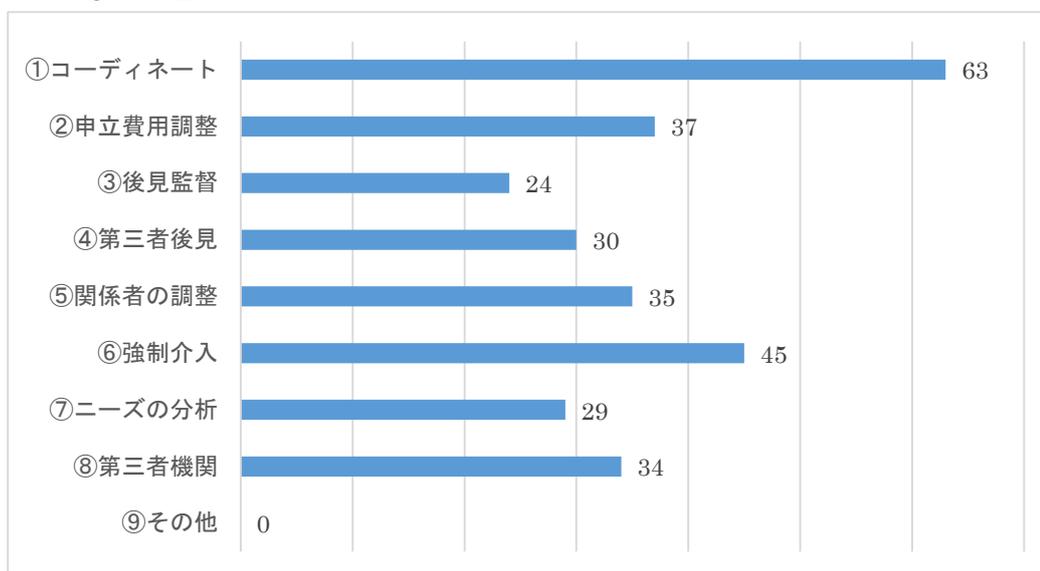
- ①権利擁護支援専従の職員配置
- ②法律職の配置
- ③職員の増員
- ④スーパーバイズの確保
- ⑤研修等による専門性の確保
- ⑥その他()



相談支援事業所に対する課題であるが、最も多いのが、「研修等による専門性の確保」次いで「スーパーバイズの確保」「権利擁護支援専従の職員配置」の順であった。

問6-4 「権利擁護に特化した専門的な相談支援機関」の機能として求めるものは何ですか。(複数回答可)

- ①ケースに関する全体的なコーディネート
- ②成年後見制度における申立支援及び申立費用の調整
- ③法人後見および法人後見監督機能
- ④第三者後見人の養成やコーディネートをする機能
- ⑤利害関係者との調整
- ⑥強制介入を含むケースにおける直接的な支援や支援調整
- ⑦法律職の配置および支援ニーズの法的分析とアプローチ
- ⑧虐待対応の専門的な第三者機関
- ⑨その他()



問6-4③その他

- ・権利擁護事業が適応されないケースの支援体制整備。

すべての項目について多くの支援者が必要性を感じていることがわかった。特に「ケースに対する全体のコーディネート」や「ケースに対する直接的な介入」を求める意見が多いことがわかった。

問6-5 関係機関とのネットワークについて具体的な内容をお書きください。(主なものを掲載)

- ・顔の見える関係づくり。体制だけではなく、機能するように。
- ・地域包括支援センターに相談している。
- ・チームとして支援の方針や方向性を(本人とともに)チーム内でも共有する

・一人の利用者に対して誰が中心的な役割を果たすのか。形だけできてもその辺りがはっきりせず、干しつけ合う現実がある。

・虐待検討会議での検討、対応についての相談や助言、役割分担、同行訪問等

・普段から顔の見える支援を利用者さんだけでなく、関係機関ともできると、相談しやすく、埋もれることなく、虐待ケースを報告し、連携できるのではないかと考えます。

キーワードとして、「顔の見えるネットワーク」「相談しやすい窓口」「調整、連携」があげられる。ネットワークに関しては、既存のネットワークをうまく利用している支援者と、ネットワークが十分でないと感じている支援者に分かれていることがわかる。支援者自身が既存の機関やネットワークに自ら繋がっていく力量も求められることがわかる。

問7 権利擁護支援を実践していくなかで日頃感じていることをお書きください。

・本人らしい生活の保障を目指す立場であるので、本人の言葉に目をかたむけるように意識している。そうでないと、自らの価値観、世間の常識、一般論だけでの判断や支援となる。また、どれだけ納得してもらえるかが課題で、さらなる自己研鑽が必要であると思います。

・キーパーソンがなく、家族の理解が低く、経済的にも低いため、支援するにも困難あり。

・支援者のない高齢者世帯でのネグレクト、家父長制により生じる身体的虐待への介入は難しい。

・権利擁護を必要とするケースはまだ関わっていないので、今後そのようなケースに直面した時、考えます。

・権利擁護事業を受けるための過程(複数回の面談、判定会議)が長く、ハードルが高い。金銭管理能力がなく、必要なケースでも、認知症がない、知的障害がない場合、対象外として判断され、受け皿がない。また、逆に認知症が進んだケースは、この逆で、権利擁護事業の対象外として支援を受けられず、成年後見制度につなげるにはあまりに時間と労力が費やされて、今すぐに支援が必要な状態に対応できず、結局現場のケアマネ、相談員が困って一人で抱え込まざるを得ないことになっている。

・CMとして利用者本位で権利擁護していかななくてはならないのに、事業所としての考え方や方針、行政の方針、福祉サービス事業所の思い、医療関係者の指示、家族や地域の人意見等も調整して支援を行っていく中で、本人にとって最善のつもりがだんだんと本人が置き去りにされて権利擁護とは違う方向、もしかしたら権利侵害を行っているのではないかと…。ジレンマを抱えていること。でも、そのことを相談したり、みなで考えていく機会が持てていないことに悶々としていること。

・成年後見を提案したが、必要書類が多く、難しい。面倒と感じられ、費用のことも考え、中断してしまったケースがあった。近年、高齢者をターゲットにした詐欺が多い中、啓発や見守りはするが、より有効な支援方法はないかと考える。

・介護保険サービスを利用しておられる独居、知的障がい者夫婦のケースで、事業の利用を行っておりますが、担当者が事務的な作業が優先になって生活全般を介護支援専門員と共有するまでに至っていないと感じることがある。また、環境面(修繕等)に対する認識が弱い。

- ・介護者家族との人間関係をよくしていくこと。(本人だけではなく、家族のフォローもしていくことが大事だと感じています。)
- ・認知症の方で、社協の日常的金銭管理を助けてくれる事業を利用されるとよいかも。と思う方があります。また、独居で身寄りも少ないか、その身寄りも高齢の方があります。任意後見制度などをうまく使えたら安心されそう。という事例もあります。どちらも私共の知識が浅いため、その方にとって紹介するのが適切かどうか判断に迷うことがあります。まずは、説明に来てもらえばよいのかもしれませんが、紹介する前のスクリーニングとして「このような事例ではこのようにうまく関わられて本人の生活を守れている」というようなケース検討会議のようなものを相談支援業務担当者向けにさせていただくと大変ありがたいです。自分で勉強するといってもこの制度は難しく思っています。しかし、ぱんじーができたことは変化の激しい時代に対応していくため、とても私たちにとってはよかったと感謝しています。
- ・最近、某市で権利擁護事業を利用したが、対応が遅かった。手続きに関しては、生活保護などでも、市町村の対応が遅いと感じることが多い。
- ・知識不足、相談援助の技術不足、経験不足
- ・2件のケースは包括への相談で対応していただき、関係者間も共有し、今もうまく入ってもらえている。困っている時に対応や相談を受けてもらえるところがあることで、ケアマネとしての仕事もできると思う。
- ・認知症の方のケースは、支援が難しいと感じることが多い。本人と家族の関係が悪くなっていくことが多いから。
- ・家で4点柵を使用しているケースもある。安全と家族負担を考えることも大切。本人の権利も理解できるのだが・・・
- ・以前、認知症ではない、判断ができる、障害のある方の権利擁護支援の相談をしたが、支援がありませんでした。困りました。
- ・権利擁護支援の実践経験があまりありません。もともと、利用されている方で、その機関につなげることはありますが、具体的に内容を説明したり、促したりすることはありません。
- ・住民、患者さんに権利擁護、成年後見人制度は浸透していない。利用することで生まれるメリットを伝えていく必要がある。独居、身寄りなしの方で、成年後見(任意後見の登記)をされている方はごくわずかである。必要な方には利用してもらえるようにならないか？そのための支援は難しい。特に成年後見は手続きが雑多であったり、費用の発生もある。利用しやすい制度へ変えていくために、このようなアンケートを通じて各所の意見を汲んでいただき、よいご提案をください。
- ・後見をいつ、どのタイミングでどのように優先順位をつけて導入していけばいいのか難しい。(必要だと思うケースは多々あるので)
- ・相談が多いなかで、手続きや裁判所のやりとりが困難な事例が多い。その部分を支援しようと思うと時間がかかりすぎるために、上手くすすめていけない。お金の問題も大きいと感じる。(申立に関する費用)
- ・成年後見人の利用に対して、申立費用および報酬など、金銭的な面がネックになり、支援を拒むケースがある。
- ・人それぞれの生き方、生活習慣があり、その中で生活支援、特に金銭管理の難しさを感じる
- ・支援者が少ない場合、どのようにその方の生活を支援していけばいいのか、今までの支援でいいのか迷うことがある。
- ・本人の思いが言葉による表出ができない時など、支援の方向性が支援者の思いに沿ってしまい、本当に本人が望んでいることなのか分からなくなることがある。

- ・関係機関と連携をしっかりと取り合えているケースはうまくいっているように感じる。
- ・関係機関がネットワークを大事にしながらも、各々にできる支援をあくまで「本人・家族」と一緒にわからないながらやっっていく(踏んばる)ことで、1回1回信頼関係を高めていく姿勢、度量が求められる。
- ・支援を必要とする方と、支援側の数のバランスが崩れていて、機関ごとの連携もすべてうまくいっているとは言えないと感じる。
- ・1機関では限界があるので、事業所での対応に限界を感じる部分は他機関と連携したいが、まず、行政やある機関で集約してもらえるようになれば、全体的なサービス量と必要な支援をつなぐことができると思います。
- ・どこも手いっぱいである状況の今だからこそ、慎重に考えていくべき課題と感じます。
- ・本人が意思を伝えられない場合、家族が決定することが多いが、本人の意志を汲み取ろうとすることがなく、また、そのことに対する理解がない。
- ・サービスを導入する時に、弁護士→裁判所の許可が必要なため、時間がかかり、すぐに導入できない、必要な時期に対応できない不都合がある。
- ・依頼してもすぐに利用できず、手続きや審査などで時間がかかる。
- ・家族関係が複雑であったり、親族の支援がないケースが増えている中、相談支援に関わる自分たちの意識や知識をあげていくことが必要。
- ・時間のかかることなので、どんなタイミングで進めていけばよいか迷います。教えていただく機会を得たい。
- ・必要な人が誰もが利用できるようにするべきだ。
- ・問題が表面化してからの対応は、直に対応する職員の負担が大きいと思う。
- ・権利擁護支援に関わり、動きだすまでに時間がかかる印象がある。
- ・肝心なところ権限のある市(行政)が主体的に動かないので、相談支援事業所が困っている。特に金銭だけではなく、夜間休日等で起こる緊急対応ケースで市役所への連絡方法がないので、電話を受けたセンターや相談員が対応できず困っている。医療分野では夜間休日に緊急、救急医療センターや当番病院があるように、地域にそのような機関が必要。本来は市が市民に対してすべき住民サービスであると思う。それを常に訴えるが、行政がきちんと取り上げて問題解決に動いていないのが実態である。
- ・虐待があってからの対応ではなく、虐待にならないように未然に防ぐ対応が必要である。何度か会議で提案しているが、進展がないので、各センターで弁護士に相談するしかなかった。
- ・成年後見センターができ、今後いっしょに考えていただける機関が増えたこととは、地域にとって本当にありがたいと思います。今後もよろしくお願いします。
- ・まず、権利擁護が社協でよく吟味されて、結局利用に至らない。
- ・マンパワーの問題がある。また、権利擁護を利用するケース＝支援困難なケースが多いので、権利擁護の支援員の人も相談援助能力が求められる。

権利擁護支援に関して、支援者が日々さまざまな思いで支援をしていることがわかった。

- ・支援者のジレンマ（本人と家族との思いの違い）（支援者としての考えと事業所の方針の違い）
 - ・行政や地域福祉権利擁護事業への不満
 - ・自らの専門性に対する評価
 - ・権利擁護支援に対する困難さ
- などがあげられる。