

〔5〕 施設で入所者の金銭管理を行う場合

相談内容

当該施設への入所前の面接において、本人の金銭管理に不安な様子が見られました。本人は「入所後も自分で管理する」と言いますが、施設管理の方が安心であるため、入所契約の際に預り金管理契約を勧めたいこうと思います。施設が管理する場合の留意点はありますか。

ポイント

- ① 利用者本人の依頼に基づかず、他人が金銭を管理することは、原則としてできません。
- ② 利用者と介護サービス事業所の間には、利益相反の関係があります。管理契約を締結するなど、施設側の管理責任を明確にした管理体制が必要です。
- ③ 利用者本人の判断能力の程度に応じて、適切に成年後見制度（法定後見制度、任意後見制度）を活用した管理方法を検討する必要があります。

回答

1 施設での金銭管理の在り方

財産権は、憲法29条により保障された人権です。自分の持っている財産を自由に使うことができます。したがって、本事例のように本人の意思に基づかず、「施設で管理した方が安心だし、本人のためになる」「金銭管理に不安がありそう」という支援者の主観的判断だけで、利用者の財産を預かることはできません。本人の意思を尊重することが原則です。本人だけの管理に不安が見られる場合は、支援者が不安に思う状況を本人と共有し、本人がより安心して安全に管理することが

できるような方法について、本人と一緒に検討していきます。その際、本人の意思決定能力を見極め、分かりやすい説明と必要な情報を提供するなど、意思決定支援のプロセスに沿って本人による意思決定を支援する姿勢が求められます。

2 利用者本人や家族等からの依頼に基づく金銭等の預かり

一方で、利用者本人から現金や預貯金通帳、印鑑等の預かりを依頼されることがあり、実際に施設等で金銭等を預かることが行われている現状があります。

これは、入所後の財産の保管や管理する場所がない、自分の預貯金を家族から守りたいなど、利用者本人側の事情による場合が考えられます。他方、施設利用料を確実に受領したいなどの施設側の事情による場合もあると考えられます。一見すると、双方の利害が一致しているように見えますが、そもそも利用者と施設はサービスを受領する側と提供する側という、利益相反の関係にあることを忘れてはいけません。

本人の依頼に基づく場合であっても、利用者本人に、いわゆる管理等を委任する能力が備わっているのか、客観的に見極める必要があります。その上で、まずは施設の立替払い等、預り金を管理しない方法について検討を行い、預り金としてその管理を代行する場合には、真に必要な最小限にとどめるべきであることを考える必要があります。

また、預り金を管理する場合には、「管理規程」等を設けるなどして、規程に沿った適切な管理及び出納事務を責任を持って行うことが求められます。

3 成年後見制度の活用による金銭管理

利用者が他者による金銭管理を希望し、その管理を委任する能力がある場合、方法として任意代理契約の活用を検討することができます。利用者自らの「誰に」「何を」「どのように」してほしいのかなどの意

思が明確であり判断能力の衰えがなく、自らの力で契約をすることができる場合は、自らが選んだ人と任意代理契約を結び、金銭管理を委任することができます。

施設において、預り金としてその管理を代行する場合、上記2のとおり必要最小限にとどめるべきであり、ある意味、本人の意思を十分に尊重して、本人が望む金銭の管理に応じることが難しくなります。本来、本人の財産は自らが管理し、その権利を行使することが保障されるべきですから、法的代理人により本人の意思を尊重した管理がなされるように支援することが大切です。

また、判断能力が十分ではなく、任意代理契約を締結することができない場合は、法定後見制度を活用し、本人の意思を尊重し、本人にふさわしい生活を配慮して、本人の財産を適切に管理していくことができるよう支援していきます。

成年後見制度の活用は、財産管理だけではなく、身上配慮義務に従って、本人が望む生活を法律的に支援する仕組みであることを思い出しましょう。

ソーシャルワーカーとして、利用者に必要な支援を点ではなく面で支えられるように、本人にとって有効な制度やサービス、知識等の情報提供を行うなど、本人が主体的に考えていくことができるような働きかけを心掛けましょう。

弁護士の アドバイス

高齢者施設等における「預り金管理規程」等の 考え方

財産管理が煩わしい、あるいは自分にはできなくなった、盗難の可能性や家族による使い込みなどのリスクを回避するために、高齢者が財産管理、特に預貯金の入出金を施設に依頼する要望は強いと思いますし、実際にも管理契約が結ばれるケースが多数あ

るのが現状です。しかし、高齢者にとって預貯金を中心にした財産は快適な老後を支える資産である上に、一旦財産を失うとその回復が著しく困難であることから、経済的に破綻してそれまでの生活が維持できなくなるおそれがあります。さらに、もともと高齢者と施設の間には利益相反の関係にあることは疑いがありません。したがって、高齢者が施設に対し財産を預かってもらうとしても、①高齢者が施設との間で預り金の管理に関する委任契約(民643)あるいは準委任契約(民656)の契約当事者になれる場合であること(高齢者に意思能力があること)をきちんと確認しその経過を記録に保管しておくことが大前提になりますし、②高齢者との(準)委任契約の根拠となる預り金管理規程を作成することは不可欠であると思います。この預り金管理規程には、①受任者の権限と責任の範囲を明確に定め、かつ、管理責任者を明記すること、②入出金の経過を裏付ける証拠書類(領収証、請求書)の保管を義務付けること、③高齢者が要求した場合はもちろんのこと、定期的に入出金の経過・内容については開示することを義務付けること、④預り金額は高齢者の日常生活に必要な限度の少額にとどめることを原則にすることなどは定めるべきでしょう。なお、このような預り金管理規程の有無にかかわらず、受任者たる施設には善管注意義務(民644)がありますし、高齢者(委任者)から施設が委任事務処理の状況報告を求められた場合は遅滞なく管理の経過や結果を報告しなければなりません(民645)。このように考えると、高齢者が施設に現預金を預けることには慎重であるべきこと、預り金処理の現実的な必要性がある場合でも契約を結ぶ高齢者の判断能力の確認、その保護のために預り金管理規程を作成し契約内容に十分に配慮すること、預り金処理の必要性が生じた以後は任意ないし法定後見制度の利用を積極的に検討することが必要といえるでしょう。

〔11〕 本人が必要な医療サービスを拒否している場合

相談内容

入所者本人は具合が悪くなくても「医者にはかからない」と言って、医療受診を拒否しています。施設の嘱託医による定期往診も最近は拒否するようになってきました。命に関わるような事態にならないか、心配です。本人の意に反して無理やり受診させることはできませんか。

ポイント

- ① セルフ・ネグレクト（自己放任）の可能性について見極め、他者による介入的な関わりの必要性を検討することが求められます。
- ② 必要な医療やサービス等を拒否する理由を探り、日頃からのエンパワメント・意思決定支援に基づく関わりが大切です。

回答

1 入所者の健康管理の責務に基づく支援の必要性の検討

どのように生きて、どのように最期を迎えていくかを決めるのは本人であり、自己決定権は尊重されます。しかし、本事例のように、客観的に見ると心身の健康維持ができなくなってしまうような状態であっても、自分自身に対するケアが不足した状態や、その状態が悪化する環境に自ら身を置くことを本人が選択しているように見える状況に出合ったとき、支援者としては必要なケアを放置し、本人の状態悪化を見過ごしていることにならないかなど、本人の自己決定の尊重に対して不安や疑問に思うことがあるかもしれません。

[22] 家族から不当な要求等をされた場合

相談内容

介護老人保健施設に入所中の高齢者は、心肺機能の低下と加齢による筋力低下、整形疾患があるため、歩行能力は徐々に低下してきています。肺炎での入院により、更に全身の身体機能が低下しています。家族は、リハビリをしても歩けないことを施設のケアに問題があると主張し、利用料の支払を拒んでいます。職員もケアに関する詳細な要望を受けていて、対応に困っています。

ポイント

- ① 介護サービスの説明についての正当な要求やそれへの不満・改善要求と不合理な要求とを区別することが重要です。
- ② 説明をしてもなお社会常識的に考えて不合理な要求をされ続ける場合、法的対応も辞さない姿勢も必要です。

回答

1 適正な範囲の要求内容であるかの確認

本事例からは、利用者の身体機能は、施設入所前から段階的に低下してきており、直近の肺炎による入院生活により、更に機能低下が進行していることが推測されます。もともとの疾患や年齢的な要素も加わり、家族が期待するような歩行能力の改善が、リハビリによりどの程度実現可能なのか、主治医やリハビリのセラピストから説明がなされているでしょう。また、施設でのケアやリハビリを行うに当たっては、医学的な診立てだけでなく、本人の意思を尊重したプランニン

グが重要です。プランを立てる際には、多職種が連携して本人の意欲面や認知機能面、日常生活の中の動作や活動面も併せて評価して、施設で提供できるケアやリハビリの期間・内容から、個別の目標（ゴール）設定と目標到達までのプロセスを描いていきます。そうした、多職種による多角的なアセスメントに基づくプランと説明に対して、不満や納得がいかない部分があれば、ケアサービス提供上に位置付けられているカンファレンス等で説明・検討をしていく対応が求められます。

利用者・家族は、本人の心身の状況や疾患や障害の予後について不安を持ち、進行や悪化しないことはもちろん、現状維持では十分満たされず、多少の回復や改善でも期待し望むことは、当然のことかもしれません。しかし、疾患や障害、認知機能面の状況によっては、期待どおりの回復が望めず、リハビリの目標も低く設定せざるを得ない場合もあります。そのことについて、家族の理解が得られずに納得がいかないまま、本事例のような事態になっていることがあります。

もしも、介護サービスを提供する上での説明が不十分であったり、プランの作成に当たって十分かつ適切なアセスメントや検討がされていなかったりという状態があれば、サービス提供側の説明責任が十分に果たせていない可能性がありますので、まずは自らの対応を振り返り見直す必要があることを忘れてはいけません。

一般的に苦情やクレームには、その発生要因があります。その要因を緩和・解消できるかの検討をしていきましょう。場合によっては、家族等が認知症やその他の精神疾患等により、感情のコントロールが難しく、また状況を十分判断することができないなどの背景を抱えているかもしれません。そうした要因背景を捉えた上で、説明方法（説明者・手段・時期等）を検討していきます。介護サービスの利用契約に当たっての説明は、社会通念上十分と考えられる範囲であった場合、

その説明に問題があったとは考えにくいと思われます。とはいっても、その説明は丁寧かつ適切に行い、それでもなお不合理な要求を続けてきた場合は、毅然とした態度をもって「できないことはできない」と明確に伝えていく必要があります。

利用料の支払についても、家族にとって期待どおりのリハビリの成果は出ていないかもしれませんが、利用契約において締結しているケアやサービスの提供が適正適切に行われていれば、サービス提供事業所・施設には請求する権利があり、利用者はその提供に対する対価としての支払をする義務があります。

施設という生活の場において提供されるリハビリは、理学療法士等セラピストによる個別のリハビリだけではなく、起床から就寝までの日常生活の中で生じる各種ケアを通じて、日常生活動作を意識した生活リハビリが行われていることは言うまでもありません。また、それらのサービスを提供するに当たって、ケアプランや介護計画等が作成されますが、その過程で必ず利用者や家族へ説明をして同意を得ていきますので、そうした手続やプロセスが適正である場合、利用料の支払を拒否されても、その要求を受ける正当な理由はないと考えられます。

2 社会通念上十分な説明に納得せず、不合理な要求である場合

介護サービスの説明についての正当な要求やそれへの不満・改善要求ではなく、執拗な訴えやケアの提供に関する対応困難な要望（保険外のサービス等）、その要求を実現させるために職員等を恫喝したり、事業所から説明を受けてもなお執拗な説明を繰り返し求めたりする等、業務妨害につながるような態度を示された場合は、不当な要求への対応に切り替えていくことが必要です。

対応に当たっては、マニュアル等を整備しておくことは有効です。

[28] 高齢者虐待の通報を高齢者本人が拒否する場合

相談内容

デイサービスの利用者になじみのある内出血があります。確認をしたところ、転倒している様子や、内服薬による影響もなさそうであることから「気になる高齢者」として地域包括支援センターに相談をすることにしました。しかし、利用者は「大丈夫。転んでぶつけた。大事にしないで」と言います。利用者の同意が得られないので、相談はできないのでしょうか。勝手に相談をしたら、守秘義務違反になるのでしょうか。

ポイント

- ① 高齢者虐待防止法に基づく対応における個人情報の取扱いについて、正しく理解しましょう。
- ② 高齢者虐待防止法における対応上の基本的視点を知り、「高齢者虐待対応協力者」として対応しましょう。

回答

1 高齢者虐待防止法に基づく通報と守秘義務の関係

高齢者虐待防止法7条3項では、通報に係る個人情報の第三者への提供を「刑法の秘密漏示罪の規定その他の守秘義務に関する法律の規定は、前2項の規定による通報をすることを妨げるものと解釈してはならない」と規定しています。本事例のように高齢者本人が通報や相談することに同意していない場合であっても、本人の同意なく通報に係る高齢者の個人情報を第三者である高齢者虐待通報窓口の地域包括支援センターに伝えることは、個人情報保護法に違反することにはなりません。逆に、通報として対応がされなければ、本人の同意なく第三

者へ提供することは、個人情報保護法や守秘義務に違反する行為になりかねません。高齢者虐待防止法に基づく通報として扱うことにより、個人情報の第三者への提供が法律に基づく正当な理由として例外規定（個人情報23①）に該当することを知っておくことが大切です。

2 高齢者虐待防止法に基づく通報段階における本人の意思尊重の捉え方

高齢者虐待防止法に基づく対応の基本的視点として、高齢者の意思を尊重した対応が求められます。しかし、法律上は通報において高齢者自身の意思の尊重が明文化されてはいません。これは、前提として「虐待に対する『自覚』は問わない」と考えられているからであり、「客観的に高齢者の権利が侵害されていると確認できる場合には、虐待の疑いがあると考えて対応すべき」と考えられているからです（厚労省マニュアル20頁）。もちろん、「高齢者が通報することを嫌がっている」という意思を受け止めて対応することは大切です。そのため、通報の際に高齢者自身の思いを伝え、その後の対応方法を工夫していきます。

高齢者虐待対応においては、本人の意思に基づく自己決定権を尊重すべきか、本人の意思に反しても安全確保を優先すべきか悩む場面があります。高齢者自身の意思を尊重した対応を基本としますが、虐待は生命・身体・財産に重大な危険が生じるおそれのある行為です。そのため、まずは高齢者の安全確保を優先する対応が求められます。高齢者自身が虐待対応を望まない場合であっても、現に生じている客観的な状況や予測される危険性等を丁寧に説明し、できる限り理解できるように促すことは、支援者に求められる対応です。

3 通報後は市町村等が行う「事実確認」へ協力

高齢者が他機関等への相談や虐待対応を望んでいない場合、高齢者

や家族と事業所との関係性が悪くなるのではないかなど、通報へのためらいや、通報後の関わり方に不安を持つこともあるかと思います。そのような中で、市町村や地域包括支援センターから虐待対応における事実確認への協力や今後の方針等支援を検討する会議への出席を求められた際、高齢者や家族の同意も得ていない中で事業所が業務上知り得ている情報を提供することに、個人情報保護の観点から問題はないのか不安になるのではないのでしょうか。

市町村等が行う「事実確認」は、高齢者虐待防止法9条1項に基づく、市町村等にその義務が課せられた事務になります。つまり「法に基づく対応」に該当しますので、市町村等は関係機関に対して法的根拠に基づく情報照会を行っていることになります。さらに、施設・事業所等は市町村等が行う「事実確認」に協力することが求められているため、情報提供に関して本人の同意を得ることが難しい場合であっても、個人情報保護法の第三者への提供の例外に該当するため、本人の同意なく提供することができます。

同様に、虐待行為は高齢者本人の生命、身体、財産の保護が必要な状態であるため、そのような場合は「個人情報保護法第23条第1項第2号（人の生命、身体又は財産の保護のために必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき）に該当するものとして、高齢者本人の同意が得られなくても、関係機関に情報提供を行うことが可能」です（個人情報保護委員会事務局・厚生労働省「『医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイダンス』に関するQ&A（事例集）」（平成29年5月30日）Q4-16）。

施設・事業所において、高齢者虐待対応に協力するに当たっての個人情報や記録、情報提供のあり方等について、取扱いに関する規程等を定め、根拠ある対応をいつでも、誰でも行えるようにしておくことも大切です。

弁護士の
アドバイス

個人情報保護法例外規定（16条、17条、23条）

高齢者虐待防止法7条は、養護者による高齢者虐待に係る通報等については高齢者の同意は要件にしていませんし、同条3項は「刑法（明治40年法律第45号）の秘密漏示罪の規定その他の守秘義務に関する法律の規定は、前2項の規定による通報をすることを妨げるものと解釈してはならない。」と規定し守秘義務を解除しています。すなわち、養護者による高齢者虐待を発見した者は、高齢者の同意や許可の有無にかかわらず虐待相談や通報をすべきです。

なお、個人情報保護法16条3項、17条2項、23条1項等は、本人の同意がなくても、①法令に基づく場合、②人の生命、身体又は財産の保護のために必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき、③公衆衛生の向上又は児童の健全な育成の推進のために特に必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき、④国の機関若しくは地方公共団体又はその委託を受けた者が法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要がある場合であって、本人の同意を得ることにより当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがあるときは、個人情報の取扱い、取得（要配慮個人情報に限ります。）、提供ができると規定しています。

以上から、高齢者虐待の事実を把握した者は、その通報や相談に際し、高齢者虐待防止法や個人情報保護法の例外規定の観点からも、高齢者の個人情報を提供した上での市町村への通報が許されているのです。