掲載内容

第1章　サービス利用に関する相談

〔1〕判断能力が不十分な利用者と利用契約を結ぶ場合
【弁護士のアドバイス】「意思能力」の判断
〔2〕第三者を代理人として利用契約を結ぶ場合
【弁護士のアドバイス】「代理」と「任意後見契約」
〔3〕身元保証人や身元引受人等がいない利用契約の場合
【弁護士のアドバイス】「成年後見人等」と「身元保証等・身元引受人等」
〔4〕身元保証等団体の利用を考える場合
【弁護士のアドバイス】身元保証等団体の利便性と注意点
〔5〕施設で入所者の金銭管理を行う場合
【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
〔6〕本人の希望と家族や関係者の意向が異なる場合
【弁護士のアドバイス】判断の大原則は本人の意思決定・選択の尊重
〔7〕要介護度変更による入所契約見直しが必要な場合

第2章　サービス提供に関する相談（本人への相談援助）

〔8〕多職種連携によるチームアプローチが難しい場合
〔9〕身寄りのない入所者の看取りに関する意向確認が難しい場合
〔10〕意思決定支援において成年後見人等と連携する場合
〔11〕本人が必要な医療サービスを拒否している場合
【弁護士のアドバイス】緊急事務管理、施設の救急搬送義務の考え方
〔12〕会議等での情報共有のために利用者の個人情報を関係機関へ提供する場合
【弁護士のアドバイス】個人情報保護法（17条「要配慮個人情報」）

第3章　医療機関との連携に関する相談

〔13〕身元保証人等や医療同意者がいないことを理由に入院を断られた場合
【弁護士のアドバイス】医療同意
〔14〕サービス提供中に救急対応を行う場合

第4章　利用者・家族からの苦情等への対応に関する相談

〔15〕「現金持込み禁止」に伴う苦情があった場合
【弁護士のアドバイス】施設等で「原則現金持込み禁止」とする場合の留意点（「一切の責任は負いません」と言い切れるのか）
〔16〕利用者からのハラスメントを受けた場合
【弁護士のアドバイス】利用者・家族からのハラスメント防止対策（契約書や重要事項説明書に記載しておくべき視点等）

第5章　家族等への対応に関する相談

〔17〕サービス利用料の滞納が続いている場合
【弁護士のアドバイス】債務不履行
〔18〕家族と利用者の意見不一致により、成年後見制度の利用に支障が出る場合
〔19〕家族間の意見不一致により本人のケアに支障がでる場合
〔20〕家族に面会時の約束を理解してもらえない場合
〔21〕施設面会者による利用者への暴言や暴力がある場合
〔22〕家族から不当な要求等をされた場合
【弁護士のアドバイス】不当要求
〔23〕家族からの利用者の個人情報の開示請求があった場合
【弁護士のアドバイス】自己情報開示請求
〔24〕家族の一部が利用者の状態等の報告や説明に納得しない場合
【弁護士のアドバイス】事業所における説明責任
〔25〕身内と名乗る人からの問合せに対応する場合
〔26〕利用者の家族に対して社会的な支援が必要な場合

第6章　利用者への虐待・不適切ケアへの対応に関する相談

〔27〕家族等による高齢者虐待が疑われる場合
〔28〕高齢者虐待の通報を高齢者本人が拒否する場合
【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）
〔29〕老人福祉法に基づく市町村権限行使への協力
【弁護士のアドバイス】面会制限、面会の権利
〔30〕家族から他の親族等との面会拒否の申出があった場合
〔31〕市町村から「養護委託」について相談された場合
〔32〕家族による「身体拘束」と思われる事例に対応する場合
【弁護士のアドバイス】身体拘束の違法性
〔33〕市町村から「面会制限」への協力依頼があった場合
【弁護士のアドバイス】面会制限の法的根拠
〔34〕家族から「身体拘束」の要望がある場合
【弁護士のアドバイス】「身体拘束」は「身体的虐待」に該当
〔35〕家族から職員の対応について相談を受けた場合
〔36〕騙されている可能性があるが本人は認めない場合
【弁護士のアドバイス】本人の被害意識の有無と被害救済の必要性の存否は無関係
〔37〕サービス提供中に介護事故が発生した場合
【弁護士のアドバイス】安全配慮義務（予見可能性と結果回避可能性）

第7章　地域との連携に関する相談

〔38〕介護老人保健施設退所支援における地域の関係機関との連携が困難な場合
〔39〕地域共生社会における包括的な支援が必要な場合
〔40〕入所者の成年後見制度申立支援が必要と思われる場合

索　引

・事項索引

内容を一部変更することがありますので、ご了承ください。

介護サービス事業における

困りごと相談ハンドブック

ーソーシャルワーカーの実務対応ー

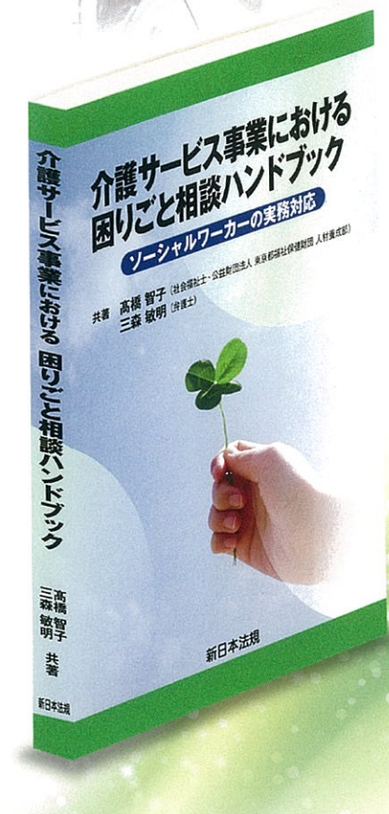
共　著
髙橋 智子（社会福祉士・公益財団法人 東京都福祉保健財団 人材養成部）
三森 敏明（弁護士）

‘本人中心’の相談援助を実現するために!

◆利用者・事業者・地域をつなぐソーシャルワーカーが実務で直面しやすい場面を取り上げ、適切な対応方法を解説しています。

◆相談内容に関連する法的な留意点を「弁護士のアドバイス」として紹介しています。

◆長年ソーシャルワーカーとして活動してきた執筆者が、豊富な経験と知見を踏まえて解説しています。



A5判・総頁228頁
定価2,970円（本体2,700円）送料460円

0120-089-339 受付時間 8:30～17:00（土・日・祝日を除く）
WEBサイト https://www.sn-hoki.co.jp/
E-mail eigyo@sn-hoki.co.jp
法令情報を配信!

電子書籍も新日本法規WEBサイトで発売!!
〈電子版〉
定価 2,750円（本体 2,500 円）

パソコン　iPhone/iPad　Android 端末　でご利用いただけます。
iPhone/iPadはAppStoreより、Android端末はGoogle Playより専用ビューアアプリをダウンロードしてご利用ください。パソコン版は、電子書籍データのダウンロードではなく、直接サーバーにアクセスするストリーミング形式になりますので、閲覧時にはインターネットへの接続環境が必要です。

総合法令情報企業として社会に貢献　新日本法規出版
公式Facebookページ　法律出版社ならではの情報を発信

内容見本
〔A5判縮小〕

〔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ていこうと思います。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

1 放
財産
財産を
の意思
「金銭
用者の

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おいては、真に必要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おいては、「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

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

〔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はなく、本人の意思を尊重したプランニン

〔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不自然な内出血があります。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
つ
② 高
齢者

回

1 高
高齢
供を
は、前
らない
するこ
通報は
ンター

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

新日本法規出版株式会社

本　社
総轄本部　〒460-8455 名古屋市中区栄1丁目23番20号
東京本社　〒162-8407 東京都新宿区市谷砂土原町2丁目6番地

札幌支社　〒060-8516 札幌市中央区北1条西7丁目5番
仙台支社　〒981-3195 仙台市泉区加茂1丁目48番地の2
東京支社　〒162-8407 東京都新宿区市谷砂土原町2丁目6番地
関東支社　〒337-8507 さいたま市見沼区南中野244番地1
名古屋支社　〒460-8456 名古屋市中区栄1丁目26番11号

大阪支社　〒540-0037 大阪市中央区内平野町2丁目1番12号
広島支社　〒730-8558 広島市中区国泰寺町1丁目5番9号
高松支社　〒760-8536 高松市扇町3丁目14番11号
福岡支社　〒810-8663 福岡市中央区大手門3丁目3番13号

(2021.6)51001791

この印刷物は環境にやさしい「植物性大豆油インキ」を使用しています。