

高齢者の権利擁護における 地域包括支援センターの役割

—地域包括支援センターを対象とする
アンケート調査結果の基本集計表—

守屋 明＝仁木恒夫＝草地未紀＝一藁 幸

- I 調査の目的と概要
- II 基本集計表
- III アンケート調査票

I 調査の目的と概要

本調査は、2009年度から2013年度まで日本学術振興会科学研究費補助金を受けておこなっている「高齢被害者救済のための公私協働型リーガル・ネットワークの研究」(基盤研究(B): 課題番号21330004)の一環として実施したアンケート調査の1つである。

上記研究は、今日の高齢者がこうむっている様々な被害の実態とその救済システムのあり方についての研究を進捗させることを目的としている。そのような研究を進める過程で、高齢者が経験する法律問題は、かつてより地域包括支援センターが積極的に関わってきた高齢者支援制度とも密接な関連があること、また、これまで本研究においておこなってきた予備調査の成果からも、高齢者の権利擁護のためには地域包括支援センターの取り組みが非常に重要であることが分かった。そこで、高齢者への支援問題、特に高齢者が被害者となりやすい消費者問題に対する地域包括支援センターの取り組みの実態と、高齢者の権利擁護および消費者問題への対応のあり方について、センター職員の方々の意見を伺うことを目的として、本調査を実施した。

本調査の概要は、以下のとおりである。

1. 調査対象の抽出

全国の地域包括支援センターリストから1,000ヶ所を抽出して調査票を送付した。その内訳については、都道府県の人口やセンターの設置数などを考慮して、東京23区は21センター、東京23区以外は13センター、北海道・埼玉県・神奈川県・大阪府はそれぞれ22センター、香川県は17センター、その他の41府県はそれぞれ21センターとした。

各グループからは等間隔で抽出した。ただし、端数が出た場合は小規模センターを優先した。

なお、東北地方の太平洋沿岸などについては、東日本大震災による地震および津波被害の影響を考慮して、送付先を調整した。その際、調整後の送付先は、県内の別のセンターとした。

2. 調査票の送付

調査票は、抽出した対象センター宛に、2012年9月26日に発送した。

その後、移転等により返送されてきたものについては、新住所を確認したうえで再送付したため、当初送付を予定していたセンターすべてに到着したと考えられる。

記入済みアンケート調査票の返送締切は、2012年10月19日とした。

なお、一つのセンターからは、すでに業務を終了しているため回答できない旨の連絡があった。従って、依頼先センターの総数は、実質的に999センターとなる。

3. 調査票の回収

調査への協力が依頼できた999センターのうち、2012年11月末までに回答があったのは454センターであり、そのすべてを分析対象とした。調査票の回収率は45.4パーセントである。

II 基本集計表

回収したアンケート調査票についての単純集計結果は、以下のとおりである。

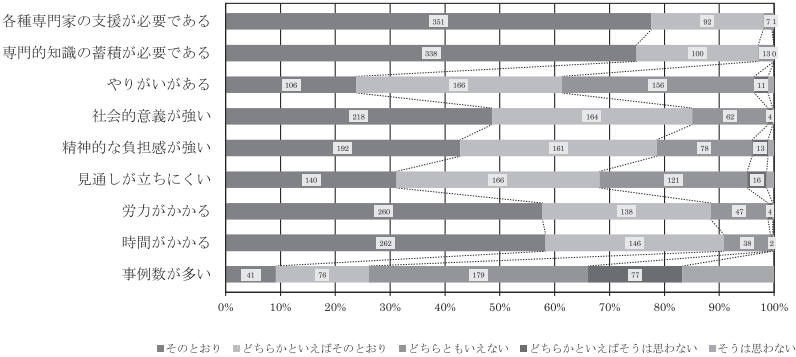
なお、各問における「その他」の自由記述欄の内容を参考として、新たな選

択肢を付加している場合がある。その場合には、選択肢にアスタリスク（＊）を付して、その旨を明示している。

問 1 地域包括支援センターの４事業（介護予防ケアマネジメント支援，総合相談・支援，権利擁護，包括的・継続的ケアマネジメント支援）の中での「権利擁護事業」について

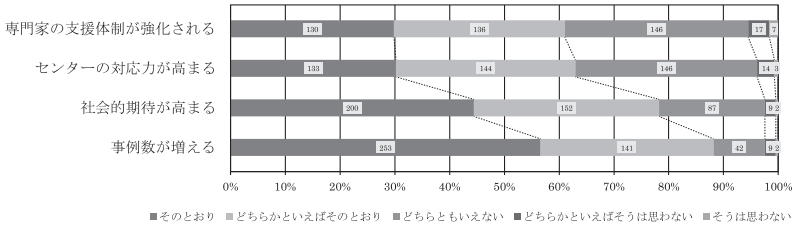
（１）権利擁護事業の現状

	そのと おりだ と思う	どちらか といえ ばその とおり	どちら ともい えない	どちらか といえ ばそう は思わ ない	そうは 思わな い	わから ない	無回答	合 計
事例数が多い	41 9.0%	76 16.7%	179 39.4%	77 17.0%	75 16.5%	4 0.9%	2 0.4%	454 100.0%
時間がかかる	262 57.7%	146 32.2%	38 8.4%	2 0.4%	1 0.2%	4 0.9%	1 0.2%	454 100.0%
労力がかかる	260 57.3%	138 30.4%	47 10.4%	4 0.9%	1 0.2%	4 0.9%	0 0.0%	454 100.0%
見通しが立ちにくい	140 30.8%	166 36.6%	121 26.7%	16 3.5%	6 1.3%	4 0.9%	1 0.2%	454 100.0%
精神的な負担感が強い	192 42.3%	161 35.5%	78 17.2%	13 2.9%	5 1.1%	4 0.9%	1 0.2%	454 100.0%
社会的意義が強い	218 48.0%	164 36.1%	62 13.7%	4 0.9%	1 0.2%	4 0.9%	1 0.2%	454 100.0%
やりがいがある	106 23.3%	166 36.6%	156 34.4%	11 2.4%	5 1.1%	5 1.1%	5 1.1%	454 100.0%
専門的知識の蓄積が必要である	338 74.4%	100 22.0%	13 2.9%	0 0.0%	0 0.0%	1 0.2%	2 0.4%	454 100.0%
各種専門家の支援が必要である	351 77.3%	92 20.3%	7 1.5%	1 0.2%	1 0.2%	1 0.2%	1 0.2%	454 100.0%



(2) 今後の権利擁護事業の見通し

	そのとおりだ と思う	どちらか といえば そのとおり	どちら ともい えない	どちらか といえば そうは思 わない	そうは 思わな い	わから ない	無回答	合 計
事例数が増える	253 55.7%	141 31.1%	42 9.3%	9 2.0%	2 0.4%	4 0.9%	3 0.7%	454 100.0%
社会的期待が高まる	200 44.1%	152 33.5%	87 19.2%	9 2.0%	2 0.4%	2 0.4%	2 0.4%	454 100.0%
センターの対応 力が高まる	133 29.3%	144 31.7%	146 32.2%	14 3.1%	3 0.7%	10 2.2%	4 0.9%	454 100.0%
専門家の支援体 制が強化される	130 28.6%	136 30.0%	146 32.2%	17 3.7%	7 1.5%	16 3.5%	2 0.4%	454 100.0%



問 2 過去 3 年間に高齢者の権利擁護事例にかかわった経験の有無

	回 答 数	%
あ っ た	409	90.1
な い	45	9.9
合 計	454	100.0

問 3 問 2 でかかわった経験が「あった」場合の、もっとも労力を要した事例の内容（複数回答）

	回答（複数回答）		ケースの%
	回 答 数	%	
家族・親族からの虐待	301	48.7%	73.6%
知人・近隣住民等による虐待	13	2.1%	3.2%
私的な金銭の貸し借り	48	7.8%	11.7%
金融業者との取引	24	3.9%	5.9%
商品・サービスの購入	49	7.9%	12.0%
財産管理	157	25.4%	38.4%
後見人等による権利侵害	4	0.6%	1.0%
困難事例（＊）	4	0.6%	1.0%
親族による対応が困難な事例（＊）	5	0.8%	1.2%
その他	13	2.1%	3.2%
合 計	618	100.0%	151.1%

問4 問3の事例に気づいたきっかけ (複数回答)

	回答 (複数回答)		ケースの%
	回 答 数	%	
本人からの申し出	98	12.0%	24.0%
家族・親族からの申し出	106	13.0%	26.0%
知人・近隣住民等からの情報提供	121	14.8%	29.7%
訪問介護員による認知	73	8.9%	17.9%
センター職員による認知	52	6.4%	12.7%
自治体の機関からの情報提供	59	7.2%	14.5%
民生委員からの情報提供	112	13.7%	27.5%
警察からの情報提供	40	4.9%	9.8%
病院・医療機関等からの情報提供	69	8.4%	16.9%
自治体・センターによる独自調査	13	1.6%	3.2%
ケアマネージャーからの情報提供 (*)	64	7.8%	15.7%
その他	10	1.2%	2.5%
合 計	817	100.0%	200.2%

問5 問3の事例に気づいたあとの対応 (複数回答)

	回答 (複数回答)		ケースの%
	回 答 数	%	
職員だけで対応	34	7.2%	8.4%
外部機関を紹介	55	11.6%	13.5%
センターが本人・家族や外部の専門家・機関と協力して対応	381	80.2%	93.8%
未対応	1	0.2%	0.2%
対応が不必要に	4	0.8%	1.0%
合 計	475	100.0%	117.0%

問6 問5で「外部機関を紹介」した場合の、その紹介先（複数回答）

	回答（複数回答）		ケースの%
	回 答 数	%	
医師・看護師・保健師	24	10.0%	37.5%
その他の医療従事者	5	2.1%	7.8%
老人福祉施設	15	6.3%	23.4%
自治体職員	32	13.4%	50.0%
警察	17	7.1%	26.6%
消費生活センター	18	7.5%	28.1%
社会福祉協議会	26	10.9%	40.6%
その他の行政機関	3	1.3%	4.7%
民生委員	21	8.8%	32.8%
弁護士（会）	14	5.9%	21.9%
司法書士（会）	14	5.9%	21.9%
行政書士（会）	4	1.7%	6.3%
裁判所	10	4.2%	15.6%
法テラス	21	8.8%	32.8%
金融機関	6	2.5%	9.4%
宗教団体	0	0%	0.0%
その他	9	3.8%	14.1%
合 計	239	100.0%	373.4%

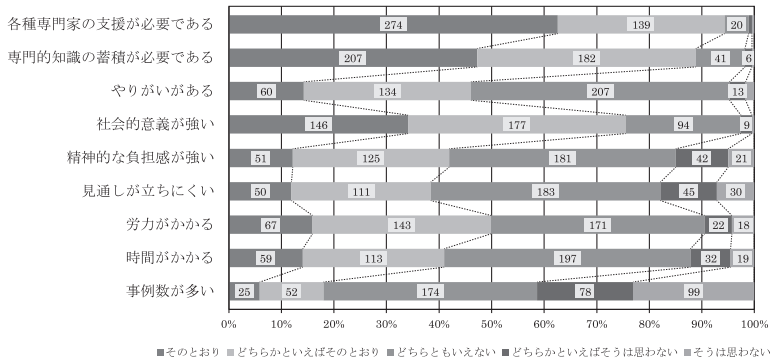
問7 問5で「センターが本人・家族や外部の専門家・機関と協力して対応」
した場合の、協力した専門家・機関

	回答（複数回答）		ケースの%
	回 答 数	%	
本人	183	8.3%	48.0%
本人の家族・親族	264	12.0%	69.3%
本人の知人	52	2.4%	13.6%
本人の後見人・保佐人・補助人	29	1.3%	7.6%
ヘルパー	86	3.9%	22.6%
ケアマネージャー	248	11.3%	65.1%
医師・看護師・保健師	179	8.1%	47.0%
センター非所属の社会福祉士	41	1.9%	10.8%
その他の医療従事者	12	0.5%	3.1%
老人福祉施設	121	5.5%	31.8%
地方議会の議員	4	0.2%	1.0%
自治体職員	242	11.0%	63.5%
警察	107	4.9%	28.1%
消費生活センター	38	1.7%	10.0%
社会福祉協議会	106	4.8%	27.8%
その他の行政機関	21	1.0%	5.5%
民生委員	172	7.8%	45.1%
弁護士（会）	70	3.2%	18.4%
司法書士（会）	54	2.5%	14.2%
行政書士（会）	12	0.5%	3.1%
社会保険労務士（会）	1	0.0%	0.3%
裁判所	34	1.5%	8.9%
法テラス	31	1.4%	8.1%
金融機関	36	1.6%	9.4%
宗教団体	3	0.1%	0.8%
MSW（*）	30	1.4%	7.9%
成年後見センター（*）	6	0.3%	1.6%
高齢者虐待対応チーム（*）	5	0.2%	1.3%
その他	10	0.5%	2.6%
合 計	2,197	100.0%	576.6%

問8 地域包括支援センターのおこなう権利擁護事業の中での、高齢者の「消費者被害」への対応について

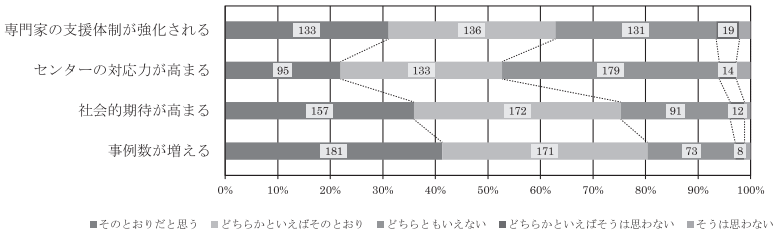
(1) 高齢「消費者被害」対応の現状

	そのとおりだ と思う	どちらか といえば そのとおり	どちら ともい えない	どちらか といえば そうは思 わない	そうは 思わな い	わから ない	無回答	合 計
事例数が多い	25 5.5%	52 11.5%	174 38.3%	78 17.2%	99 21.8%	22 4.8%	4 0.9%	454 100.0%
時間がかかる	59 13.0%	113 24.9%	197 43.4%	32 7.0%	19 4.2%	30 6.6%	4 0.9%	454 100.0%
労力がかかる	67 14.8%	143 31.5%	171 37.7%	22 4.8%	18 4.0%	28 6.2%	5 1.1%	454 100.0%
見通しが立ちにくい	50 11.0%	111 24.4%	183 40.3%	45 9.9%	30 6.6%	30 6.6%	5 1.1%	454 100.0%
精神的な負担感が強い	51 11.2%	125 27.5%	181 39.9%	42 9.3%	21 4.6%	29 6.4%	5 1.1%	454 100.0%
社会的意義が強い	146 32.2%	177 39.0%	94 20.7%	9 2.0%	2 0.4%	22 4.8%	4 0.9%	454 100.0%
やりがいがある	60 13.2%	134 29.5%	207 45.6%	13 2.9%	7 1.5%	29 6.4%	4 0.9%	454 100.0%
専門的知識の蓄積が必要である	207 45.6%	182 40.1%	41 9.0%	6 1.3%	2 0.4%	10 2.2%	6 1.3%	454 100.0%
各種専門家の支援が必要である	274 60.4%	139 30.6%	20 4.4%	3 0.7%	2 0.4%	10 2.2%	6 1.3%	454 100.0%



(2) 今後の高齢「消費者被害」対応の見通し

	そのとおりだ と思う	どちらか といえば そのとおり	どちら ともい えない	どちらか といえば そうは思 わない	そうは 思わな い	分から ない	無回答	合 計
事例数が増える	181 39.9%	171 37.7%	73 16.1%	8 1.8%	5 1.1%	11 2.4%	5 1.1%	454 100.0%
社会的期待が高 まる	157 34.6%	172 37.9%	91 20.0%	12 2.6%	5 1.1%	12 2.6%	5 1.1%	454 100.0%
センターの対応 力が高まる	95 20.9%	133 29.3%	179 39.4%	14 3.1%	12 2.6%	16 3.5%	5 1.1%	454 100.0%
専門家の支援体 制が強化される	133 29.3%	136 30.0%	131 28.9%	19 4.2%	9 2.0%	21 4.6%	5 1.1%	454 100.0%



問9 高齢者の「消費者被害」にかかわる事例にかかわった経験（過去3年間）

	回 答 数	%
あ っ た	254	56.2%
な い	198	43.8%
合 計	452	100.0%

問10 問9でかかわった経験が「あった」場合の、もっとも労力を要した事例の内容（複数回答）

	回答（複数回答）		ケースの%
	回 答 数	%	
欠陥商品	6	1.9%	2.4%
金融商品	28	8.7%	11.0%
インターネット関係	5	1.6%	2.0%
通信販売	36	11.2%	14.2%
訪問販売	176	54.7%	69.3%
靈感・マルチ商法	12	3.7%	4.7%
催眠（SF）商法	23	7.1%	9.1%
利殖商法	18	5.6%	7.1%
その他	18	5.6%	7.1%
合 計	322	100.0%	126.8%

問12 問10で問題となった商品またはサービスの被害額

	回 答 数	%
～10万円	35	22.0%
11～50万円	67	42.1%
51～100万円	18	11.3%
101～300万円	17	10.7%
301～500万円	6	3.8%
501～1000万円	5	3.1%
1000万円以上	11	6.9%
合 計	159	100.0%

問13 問10の事例に気づいたきっかけ (複数回答)

	回答 (複数回答)		ケースの%
	回 答 数	%	
本人からの申し出	100	26.7%	39.2%
家族・親族等からの申し出	62	16.6%	24.3%
知人・近隣住民等からの情報提供	30	8.0%	11.8%
訪問介護員による認知	52	13.9%	20.4%
センター職員による認知	29	7.8%	11.4%
自治体の機関からの情報提供	15	4.0%	5.9%
民生委員からの情報提供	41	11.0%	16.1%
警察からの情報提供	6	1.6%	2.4%
病院・医療機関等からの情報提供	4	1.1%	1.6%
自治体・センターによる独自調査	4	1.1%	1.6%
ケアマネージャーからの情報提供 (＊)	21	5.6%	8.2%
金融機関からの情報提供 (＊)	7	1.9%	2.7%
その他	3	0.8%	1.2%
合 計	374	100.0%	146.7%

問14 問10の事例の解決にあたって協力した人または機関（複数回答）

	回答（複数回答）		ケースの%
	回 答 数	%	
本人	129	14.5%	50.6%
本人の家族・親族	127	14.3%	49.8%
本人の知人	19	2.1%	7.5%
本人の後見人・保佐人・補助人	7	0.8%	2.7%
ヘルパー	49	5.5%	19.2%
ケアマネージャー	93	10.5%	36.5%
医師・看護師・保健師	18	2.0%	7.1%
センター非所属の社会福祉士	5	0.6%	2.0%
その他の医療従事者	0	0.0%	0.0%
老人福祉施設	6	0.7%	2.4%
地方議会の議員	0	0.0%	0.0%
自治体職員	66	7.4%	25.9%
警察	43	4.8%	16.9%
消費生活センター	173	19.5%	67.8%
社会福祉協議会	32	3.6%	12.5%
その他の行政機関	3	0.3%	1.2%
民生委員	54	6.1%	21.2%
弁護士（会）	23	2.6%	9.0%
司法書士（会）	14	1.6%	5.5%
行政書士（会）	1	0.1%	0.4%
税理士（会）	0	0.0%	0.0%
社会保険労務士（会）	0	0.0%	0.0%
裁判所	2	0.2%	0.8%
法テラス	7	0.8%	2.7%
金融機関	14	1.6%	5.5%
宗教団体	0	0.0%	0.0%
その他	2	0.2%	0.8%
合 計	887	100.0%	347.8%

問15 問10の事例の高齢者本人の性別

	回 答 数	%
男 性	54	21.2%
女 性	191	74.9%
男性・女性両方（＊）	10	3.9%
合 計	255	100.0%

問16 解決困難な高齢者の権利擁護にかかわる事例が発生した場合の、すぐに
協力依頼できる専門家や機関（複数回答）

	回答（複数回答）		ケースの％
	回 答 数	%	
弁護士（会）	119	6.1%	27.0%
司法書士（会）	153	7.8%	34.7%
行政書士（会）	46	2.4%	10.4%
税理士（会）	3	0.2%	0.7%
社会保険労務士（会）	4	0.2%	0.9%
消費生活センター	300	15.4%	68.0%
民生委員	354	18.2%	80.3%
警察	266	13.6%	60.3%
医師・看護師・保健師	190	9.7%	43.1%
精神保健福祉士	64	3.3%	14.5%
センター非所属の社会福祉士	138	7.1%	31.3%
裁判所	38	1.9%	8.6%
法テラス	123	6.3%	27.9%
金融機関	39	2.0%	8.8%
自治体（＊）	62	3.2%	14.1%
高齢者虐待対応チーム（＊）	11	0.6%	2.5%
成年後見センター（＊）	7	0.4%	1.6%
その他	33	1.7%	7.5%
合 計	1,950	100.0%	442.2%

問17 今後、継続的な協力関係を築きたいと考えている専門家・機関（複数回答）

	回答（複数回答）		ケースの%
	回 答 数	%	
弁護士（会）	232	17.7%	56.0%
司法書士（会）	141	10.8%	34.1%
行政書士（会）	64	4.9%	15.5%
税理士（会）	32	2.4%	7.7%
社会保険労務士（会）	37	2.8%	8.9%
消費生活センター	81	6.2%	19.6%
民生委員	31	2.4%	7.5%
警察	112	8.6%	27.1%
医師・看護師・保健師	75	5.7%	18.1%
精神保健福祉士	63	4.8%	15.2%
センター非所属の社会福祉士	41	3.1%	9.9%
裁判所	88	6.7%	21.3%
法テラス	146	11.2%	35.3%
金融機関	153	11.7%	37.0%
自治体（*）	5	0.4%	1.2%
その他	7	0.5%	1.7%
合 計	1,308	100.0%	315.9%

問18 高齢者の権利擁護のために「弁護士」の協力が必要な場合の、もっとも一般的な対応

	回 答 数	%
協力関係にある弁護士に依頼する	104	23.4%
その都度人づてで探す	27	6.1%
弁護士会などの団体・機関に問い合わせる	117	26.3%
自治体に問い合わせる	109	24.5%
インターネット・電話帳などで調べる	5	1.1%
法律相談を利用する（＊）	14	3.1%
高齢者虐待対応チームで対応する（＊）	11	2.5%
法テラス・ひまわり基金法律事務所に相談している（＊）	11	2.5%
その他	47	10.6%
合 計	445	100.0%

問19 高齢者の権利擁護のために「司法書士」の協力が必要な場合の、もっとも一般的な対応

	回 答 数	%
協力関係にある司法書士に依頼する	167	38.1%
その都度人づてで探す	35	8.0%
司法書士会などの団体・機関に問い合わせる	138	31.5%
自治体に問い合わせる	52	11.9%
インターネット・電話帳などで調べる	9	2.1%
法律相談を利用する（＊）	3	0.7%
高齢者虐待対応チームで対応する（＊）	1	0.2%
その他	33	7.5%
合 計	438	100.0%

問20 センター外の専門家や機関との間の連携関係（ネットワーク）構築状況

	回 答 数	%
すでに構築されている	119	26.4%
現在、構築中である	124	27.6%
現在、検討中である	132	29.3%
検討していない	68	15.1%
その他	7	1.6%
合 計	450	100.0%

問21 地域包括支援センターが高齢者の権利擁護の役割を果たすために、現在
足りないと考えられるもの（複数回答）

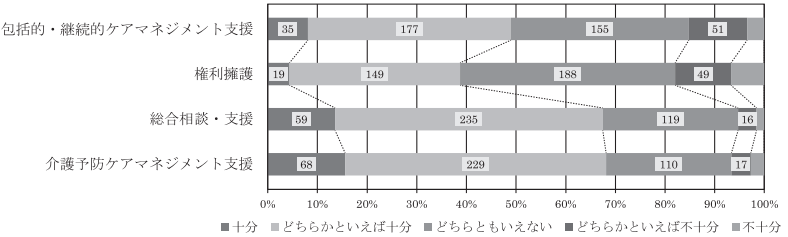
	回答（複数回答）		ケースの%
	回 答 数	%	
予算の不足	112	8.8%	24.9%
人員の不足	281	22.1%	62.4%
法的な権限の不足	175	13.8%	38.9%
専門的な情報の不足	264	20.8%	58.7%
市民への広報活動の不足	189	14.9%	42.0%
協力者（協力機関）の不足	212	16.7%	47.1%
職員の能力不足（＊）	9	0.7%	2.0%
行政の姿勢・能力（＊）	8	0.6%	1.8%
後見人のなり手（＊）	3	0.2%	0.7%
その他	10	0.8%	2.2%
足りないものはない	6	0.5%	1.3%
合 計	1,269	100.0%	282.0%

問22 問21で選択したもののうち、もっとも緊急に対応が必要であると考えられるもの

	回 答 数	%
予算	23	5.6%
人員	139	33.7%
権限	43	10.4%
情報	64	15.5%
広報活動	41	10.0%
協力者（協力機関）	92	22.3%
職員の能力（＊）	3	0.7%
行政の姿勢・能力（＊）	2	0.5%
後見人のなり手（＊）	2	0.5%
その他	3	0.7%
合 計	412	100.0%

問23 地域包括支援センターが、4事業それぞれについて、市民の期待に応えられている程度についての評価

	十分に 応えて いる	どちらか といえ ば十分	どちら ともい えない	どちらか といえ ば不十分	不十分 である	わから ない	無回答	合 計
介護予防ケアマネジメント支援	68 15.0%	229 50.4%	110 24.2%	17 3.7%	12 2.6%	16 3.5%	2 0.4%	454 100.0%
総合相談・支援	59 13.0%	235 51.8%	119 26.2%	16 3.5%	7 1.5%	16 3.5%	2 0.4%	454 100.0%
権利擁護	19 4.2%	149 32.8%	188 41.4%	49 10.8%	29 6.4%	18 4.0%	2 0.4%	454 100.0%
包括的・継続的 ケアマネジメント支援	35 7.7%	177 39.0%	155 34.1%	51 11.2%	15 3.3%	19 4.2%	2 0.4%	454 100.0%



問24 センターの規模等

① センター所在地の市町村の規模

	回 答 数	%
政令指定都市・東京23区	38	8.4%
中核市	51	11.3%
特例市	7	1.6%
その他の市	218	48.3%
町	123	27.3%
村	14	3.1%
合 計	451	100.0%

② センター担当区域の人口

	回 答 数	%
～2万人未満	198	43.8%
2万人以上3万人未満	82	18.1%
3万人以上～	172	38.1%
合 計	452	100.0%

③ センター担当区域の65歳以上人口の割合（概算）

	回 答 数	%
～10%未満	1	0.2%
10%以上15%未満	9	2.0%
15%以上20%未満	48	10.6%
20%以上25%未満	141	31.2%
25%以上30%未満	118	26.1%
30%以上～	135	29.9%
合 計	452	100.0%

④ センターにおける全業務の相談対応件数（昨年度の概算）

(件数)	回 答 数	%
～250以下	48	11.9%
251～500	46	11.4%
501～1,000	71	17.7%
1,001～1,500	53	13.2%
1,501～2,000	45	11.2%
2,001～2,500	20	5.0%
2,501～3,000	32	8.0%
3,001～3,500	19	4.7%
3,501～4,000	9	2.2%
4,001～5,000	18	4.5%
5,001～6,000	13	3.2%
6,001～8,000	8	2.0%
8,001～10,000	8	2.0%
10,001～20,000	9	2.2%
20,001～	3	0.7%
合 計	402	100.0%

⑤ センターの種類

		回 答 数	%
自治体直営型		208	45.9%
委託型	社会福祉法人	119	48.6%
	社会福祉協議会	64	26.1%
	医療法人	41	16.7%
	社団法人	8	3.3%
	財団法人	6	2.4%
	株式会社等	3	1.2%
	NPO法人	2	0.8%
	その他	2	0.8%
小 計		245	54.1%
合 計		453	100.0%

⑥ センターの職員数（非常勤職員を含む）

(人数)	回 答 数	%
1～5未満	153	34.0%
5～10未満	186	41.3%
10～15未満	60	13.3%
15～20未満	25	5.6%
20～25未満	12	2.7%
25～30未満	4	0.9%
30～35未満	7	1.6%
35以上～	3	0.7%
合 計	450	100.0%

⑦ センターの職員のうちの社会福祉士数

(人 数)	回 答 数	%
0	34	7.5%
1	197	43.6%
2	123	27.2%
3	56	12.4%
4	17	3.8%
5	14	3.1%
6	4	0.9%
7	1	0.2%
8	1	0.2%
9	2	0.4%
10 以 上	3	0.7%
合 計	452	100.0%

Ⅲ アンケート調査票

センター宛に送付したアンケート調査票は次のとおりである。

地域包括支援センターにおける
高齢者の権利擁護についてのアンケート調査票

調査者：高齢消費者被害救済ネットワーク研究会
研究代表者：関西学院大学法学部教授 守屋 明
実施責任者：駿河台大学法学部准教授 草地未紀
実施分担者：大阪大学法学研究科教授 仁木恒夫
琉球大学法文学部専任講師 一農 幸

I. 貴センターにおける権利擁護事業についてお尋ねします。

問1 あなたは、地域包括支援センターの4事業（介護予防ケアマネジメント支援、総合相談・支援、権利擁護、包括的・継続的ケアマネジメント支援）の中で「権利擁護事業」について、どのようにお考えでしょうか。
以下の質問について、1から5（またはNA）に○をつけてお答えください。

（1）権利擁護事業の現状についてお尋ねします。

	そのとおりだと思う	どちらとも いえない	そうは思わない	わからない
① 事例数が多い	1 ——— 2 ——— 3 ——— 4 ——— 5			NA
② 時間がかかる	1 ——— 2 ——— 3 ——— 4 ——— 5			NA
③ 労力がかかる	1 ——— 2 ——— 3 ——— 4 ——— 5			NA
④ 見通しが立ちにくい	1 ——— 2 ——— 3 ——— 4 ——— 5			NA
⑤ 精神的な負担感が強い	1 ——— 2 ——— 3 ——— 4 ——— 5			NA
⑥ 社会的意義が高い	1 ——— 2 ——— 3 ——— 4 ——— 5			NA
⑦ やりがいがある	1 ——— 2 ——— 3 ——— 4 ——— 5			NA
⑧ 専門的知識の蓄積が必要である	1 ——— 2 ——— 3 ——— 4 ——— 5			NA
⑨ 各種専門家の支援が必要である	1 ——— 2 ——— 3 ——— 4 ——— 5			NA

（2）今後の権利擁護事業の見通しについてお尋ねします。

① 事例数が増える	1 ——— 2 ——— 3 ——— 4 ——— 5	NA
② 社会的期待が高まる	1 ——— 2 ——— 3 ——— 4 ——— 5	NA
③ センターの対応力が高まる	1 ——— 2 ——— 3 ——— 4 ——— 5	NA
④ 専門家の支援体制が強化される	1 ——— 2 ——— 3 ——— 4 ——— 5	NA

問2 あなたは、過去3年間に、高齢者の権利擁護に関する事例にかかわったことがありますか。

1. あった （⇒問3へ）
2. な い （⇒問8へ）

問3 問2で「1. あった」とお答えの方にお尋ねします。それらのうちでもっとも労力を要した事例を1つだけ選んで、その内容に含まれるものすべてに○をつけてください。

1. 高齢者への家族・親族等による虐待があった
2. 高齢者への知人・近隣住民等による虐待があった
3. 高齢者の私的な金銭の貸し借りにかかわる事例であった
4. 高齢者と金融業者との取引にかかわる事例であった
5. 高齢者による商品・サービスの購入にかかわる事例であった

- 6. 高齢者の財産管理にかかわる事例であった
- 7. 高齢者の後見人・保佐人・補助人による権利侵害があった
- 8. その他 (具体的にご記入ください:)

問4 問3の事例にあなたが気づいたきっかけは何でしたか。該当するものすべてに○をつけてください。

- 1. 高齢者本人から申し出があった
- 2. 高齢者の家族・親族等から申し出があった
- 3. 高齢者の知人・近隣住民等から情報提供があった
- 4. 高齢者を担当している訪問介護員が気づいた
- 5. 高齢者を担当している貴センターの職員が気づいた
- 6. 自治体の機関から情報提供があった
- 7. 民生委員から情報提供があった
- 8. 警察から情報提供があった
- 9. 病院・医療機関等から情報提供があった
- 10. 自治体や貴センターが独自に調査した
- 11. その他 (具体的にご記入ください:)

問5 あなたが問3の事例に気づいたあと、貴センターとしてはどのように対応されましたか。該当するものすべてに○をつけてください。

- 1. 貴センター職員だけで問題に対応した (⇒問8へ)
- 2. 被害者(および被害者の家族等)に外部の専門家や機関を紹介した (⇒問6へ)
- 3. 貴センターが本人・家族や外部の専門家・機関と協力して問題に対応した (⇒問7へ)
- 4. まだ対応していない (⇒問8へ)
- 5. 対応する必要がなくなった (⇒問8へ)

問6 問5で「2.」に○をした方にお尋ねします。問3の事例の解決にあたって、だれ(どの機関)を紹介しましたか。当てはまるものすべてに○をつけてください。

- 1. 医師・看護師・保健師
- 2. その他の医療従事者・団体 (⇒具体的にご記入ください:)
- 3. 老人福祉施設
- 4. 地方議会の議員
- 5. 自治体職員
- 6. 警察
- 7. 消費生活センター
- 8. 社会福祉協議会
- 9. 上記以外の行政機関 (⇒具体的にご記入ください:)
- 10. 民生委員
- 11. 弁護士(会)
- 12. 司法書士(会)
- 13. 行政書士(会)
- 14. 税理士(会)
- 15. 社会保険労務士(会)
- 16. 裁判所
- 17. 法テラス
- 18. 金融機関
- 19. 宗教団体
- 20. その他 (⇒具体的にご記入ください:)

問7 問5で「3.」に○をした方にお尋ねします。問3の事例の解決にあたって、だれ（どの機関）と協力しましたか。当てはまるものすべてに○をつけてください。

- | | |
|-----------------------------|-----------------------|
| 1. 本人 | 2. 本人の家族・親族 |
| 3. 本人の知人 | 4. 本人の後見人・保佐人・補助人 |
| 5. ヘルパー | 6. ケアマネージャー |
| 7. 医師・看護師・保健師 | 8. 貴センターに所属していない社会福祉士 |
| 9. その他の医療従事者（⇒具体的にご記入ください） | |
| 10. 老人福祉施設 | 11. 地方議会の議員 |
| 12. 自治体職員 | 13. 警察 |
| 14. 消費生活センター | 15. 社会福祉協議会 |
| 16. 上記以外の行政機関（⇒具体的にご記入ください） | |
| 17. 民生委員 | 18. 弁護士（会） |
| 19. 司法書士（会） | 20. 行政書士（会） |
| 21. 税理士（会） | 22. 社会保険労務士（会） |
| 23. 裁判所 | 24. 法テラス |
| 25. 金融機関 | 26. 宗教団体 |
| 27. その他（⇒具体的にご記入ください） | |

II. 貴センターにおける高齢消費者問題への対応についてお尋ねします。

問8 あなたは、地域包括支援センターのおこなう権利擁護事業の中で、高齢者が不要な商品・サービスを購入させられるなどの「消費者被害」への対応についてどのようにお考えでしょうか。以下の質問について、1から5（またはNA）に○をつけてお答えください。

（1）高齢「消費者被害」対応の現状についてお尋ねします。

- | | そのとおりだと思う | どちらとも
いえない | そうは思わない | わからない |
|------------------|-------------------|---------------|---------|-------|
| ① 事例数が多い | 1 — 2 — 3 — 4 — 5 | | | NA |
| ② 時間がかかる | 1 — 2 — 3 — 4 — 5 | | | NA |
| ③ 労力がかかる | 1 — 2 — 3 — 4 — 5 | | | NA |
| ④ 見通しが立ちにくい | 1 — 2 — 3 — 4 — 5 | | | NA |
| ⑤ 精神的な負担感が強い | 1 — 2 — 3 — 4 — 5 | | | NA |
| ⑥ 社会的意義が高い | 1 — 2 — 3 — 4 — 5 | | | NA |
| ⑦ やりがいがある | 1 — 2 — 3 — 4 — 5 | | | NA |
| ⑧ 専門的知識の蓄積が必要である | 1 — 2 — 3 — 4 — 5 | | | NA |
| ⑨ 各種専門家の支援が必要である | 1 — 2 — 3 — 4 — 5 | | | NA |

（2）今後の高齢「消費者被害」対応の見通しについてお尋ねします。

- | | | |
|------------------|-------------------|----|
| ① 事例数が増える | 1 — 2 — 3 — 4 — 5 | NA |
| ② 社会的期待が高まる | 1 — 2 — 3 — 4 — 5 | NA |
| ③ センターの対応力が高まる | 1 — 2 — 3 — 4 — 5 | NA |
| ④ 専門家の支援体制が強化される | 1 — 2 — 3 — 4 — 5 | NA |

問9 あなたは、過去3年の間に、高齢者の「消費者被害」にかかわる事例にかかわったことがありますか。

1. あった ⇒問10へ
2. ない ⇒問16へ

問10 問9で「1. あった」とお答えの方にお尋ねします。それらのうちでもっとも労力を要した事例を1つだけ選んで、その内容に含まれるものすべてに○をつけてください。なお、問3で選択された事例と同じ場合にも以下の質問にお答えください。

- | | |
|-----------------------|-------------|
| 1. 欠陥商品 | 2. 金融商品 |
| 3. インターネット関係 | 4. 通信販売 |
| 5. 訪問販売 | 6. 霊感・マルチ商法 |
| 7. 催眠 (SF) 商法 | 8. 利殖商法 |
| 9. その他 (⇒具体的にご記入ください) |) |

問11 問10で問題となった商品またはサービスは何でしたか。具体的にご記入ください。

()

問12 問10で問題となった商品またはサービスは、お金に換算するといくらくらいになりますか。当てはまるものひとつだけに○をつけ、() のなかに金額をご記入ください

1. () 万円くらい
2. 金額はわからない・覚えていない

問13 問10の事例にあなたが気づいたきっかけは何でしたか。該当するものすべてに○をつけてください。

1. 高齢者本人から申し出があった
2. 高齢者の家族・親族等から申し出があった
3. 高齢者の知人・近隣住民等から情報提供があった
4. 高齢者を担当している訪問介護員が気づいた
5. 高齢者を担当している貴センターの職員が気づいた
6. 自治体の機関から情報提供があった
7. 民生委員から情報提供があった
8. 警察から情報提供があった
9. 病院・医療機関等から情報提供があった
10. 自治体や貴センターが独自に調査した
11. その他 (具体的にご記入ください:)

問14 問10の事例の解決にあたって、だれ(どの機関)と協力しましたか。当てはまるものすべてに○をつけてください。

- | | |
|---------------|-----------------------|
| 1. 本人 | 2. 本人の家族・親族 |
| 3. 本人の知人 | 4. 本人の後見人・保佐人・補助人 |
| 5. ヘルパー | 6. ケアマネージャー |
| 7. 医師・看護師・保健師 | 8. 貴センターに所属していない社会福祉士 |

9. その他の医療従事者（⇒具体的にご記入ください）

10. 老人福祉施設 11. 地方議会の議員

12. 自治体職員 13. 警察

14. 消費生活センター 15. 社会福祉協議会

16. 上記以外の行政機関（⇒具体的にご記入ください）

17. 民生委員 18. 弁護士(会)

19. 司法書士(会) 20. 行政書士(会)

21. 税理士(会) 22. 社会保険労務士(会)

23. 裁判所 24. 法テラス

25. 金融機関 26. 宗教団体

27. その他（⇒具体的にご記入ください）

問 15. 問 10 の事例で被害に遭われた高齢者本人の性別を教えてください。

1. 男性

2. 女性

Ⅲ. 貴センターの現状についてお尋ねします。

問 16 貴センターだけでは解決が困難な高齢者の権利擁護にかかわる事例が発生した場合、貴センターがすぐに協力依頼できる特定の専門家や機関がありますか。該当するものすべてに○をつけてください。

1. 弁護士（会） 2. 司法書士（会）

3. 行政書士（会） 4. 税理士（会）

5. 社会保険労務士（会） 6. 消費生活センター

7. 民生委員 8. 警察

9. 医師・看護師・保健師 10. 精神保健福祉士

11. 貴センターに所属していない社会福祉士 12. 裁判所

13. 法テラス 14. 金融機関

15. その他（具体的にご記入ください：）

問 17 現在ではすぐに協力依頼できる体制になっていないが、今後は継続的な協力関係を築きたいと考えている専門家や機関がありますか。該当するものすべてに○をつけてください。

1. 弁護士（会） 2. 司法書士（会）

3. 行政書士（会） 4. 税理士（会）

5. 社会保険労務士（会） 6. 消費生活センター

7. 民生委員 8. 警察

9. 医師・看護師・保健師 10. 精神保健福祉士

11. 貴センターに所属していない社会福祉士 12. 裁判所

13. 法テラス 14. 金融機関

15. その他（具体的にご記入ください：）

問 18 高齢者の権利擁護のために「弁護士」の協力が必要な場合、貴センターはどのようにしていますか。もっとも一般的な方法を1つだけ選んでください。

1. いつも協力してくれている弁護士に依頼している
2. その都度、人づてで探している
3. 弁護士会などの団体・機関に問い合わせている
4. 貴センターの所在する自治体に問い合わせている
5. インターネットや電話帳などで調べている
6. その他（具体的に記入ください： _____）

問 19 高齢者の権利擁護のために「司法書士」の協力が必要な場合、貴センターはどのような方法をとっていますか。もっとも一般的な方法を1つだけ選んでください。

1. いつも協力してくれている司法書士に依頼している
2. その都度、人づてで探している
3. 司法書士会などの団体・機関に問い合わせている
4. 貴センターの所在する自治体に問い合わせている
5. インターネットや電話帳などで調べている
6. その他（具体的に記入ください： _____）

問 20 センター外の専門家や機関との間でいつでもすぐに協力し合える連携関係（ネットワーク）は現在構築されていますか。また、今後構築する計画がありますか。もっとも当てはまるものを1つだけ選んでください。

1. すでに構築されている
2. 現在、構築中である
3. 現在、検討中である
4. 検討していない
5. その他（具体的に記入ください： _____）

問 21 あなたは、地域包括支援センターが高齢者の権利擁護の役割を果たすために、現在足りないものがあるとお考えですか。該当するものすべてに○をつけてください。

1. 予算が足りない
2. 人員が足りない
3. 法的な権限が足りない
4. 専門的な情報が足りない
5. 市民への広報活動が足りない
6. 協力者（協力機関）が足りない
7. その他（具体的に記入ください： _____）
8. 足りないものはない（⇒問 23 へ）

問 22 問 21 で選択したもののうち、もっとも緊急に対応が必要であるとお考えのものを1つだけ選んでください。

1. 予算 2. 人員 3. 権限 4. 情報 5. 広報活動 6. 協力者（協力機関）
7. その他（具体的に記入ください _____）

問 23 あなたは、地域包括支援センターが市民の期待にどの程度応えられていると感じていますか。センターの4事業それぞれについて、1から5（またはNA）に○を付けてお答えください。

	<div> <div></div> <div>十分にえている</div> <div>どちらともいえない</div> <div>不十分である</div> <div>わからない</div> </div>					
① 介護予防ケアマネジメント支援	1	2	3	4	5	NA
② 総合相談・支援	1	2	3	4	5	NA
③ 権利擁護	1	2	3	4	5	NA
④ 包括的・継続的ケアマネジメント支援	1	2	3	4	5	NA

問 24 最後に、貴センターの規模等についてお尋ねします。

- ① 貴センターが設置されている市町村の規模を教えてください。
 1. 政令指定都市（東京都 23 区を含む）
 2. 中核市
 3. 特例市
 4. その他の市
 5. 町
 6. 村
- ② 貴センターが担当している区域の人口を教えてください。
 1. 2 万人未満
 2. 2 万人以上 3 万人未満
 3. 3 万人以上
- ③ 貴センターが担当している区域の 65 歳以上人口の割合を教えてください（概算で結構です）。
 1. 10%未満
 2. 10%以上 15%未満
 3. 15%以上 20%未満
 4. 20%以上 25%未満
 5. 25%以上 30%未満
 6. 30%以上
 7. わからない
- ④ 貴センターにおける、昨年度の実業に関する相談対応件数を教えてください（概算で結構です）。
（ ） （ 件）
- ⑤ 貴センターの種類を教えてください。
 1. 自治体直営型
 2. 委託型⇒委託型の場合、その経営の母体も教えてください。
 1. 社会福祉法人
 2. 社会福祉協議会
 3. 医療法人
 4. 社団法人
 5. 財団法人
 6. 株式会社等
 7. NPO法人
 8. その他（具体的に記入ください）：

⑥ 貴センターの職員数（非常勤職員を含む）を教えてください。

（ 名）

⑦ 貴センターの職員のうち、社会福祉士の資格を有する方の人数を教えてください。

（ 名）

ご回答ありがとうございました。

なお、この調査に関し、後日こちらから出向いてお話を伺う場合、ご協力いただけますでしょうか。

1. 協力できる
2. 協力できない

ご協力いただける場合、下記にご記入いただけますと幸いです。

① 貴センター名：

② 住 所：

③ 電話番号：

④ 電子メールアドレス：

また、この調査結果の送付をご希望の場合、後日集計表をお送りさせていただきます。以下に○をつけてご記入ください。

1. 電子メール添付での調査結果の送付を希望する

送付先電子メールアドレス：

2. プリントアウトした調査結果の送付を希望する

送付先住所：

この調査に関してご意見などございましたら、以下にご記入いただけますと幸いです。

ご協力ありがとうございました。