

第8回 全区版地域ケア会議

令和6年11月14日
保健福祉政策部

1 主旨

地域ケア会議は、地域包括ケアシステムを効果的に機能させるため、個別支援の充実とそれを支える社会基盤の整備とを同時に進めていくことを目的としている。

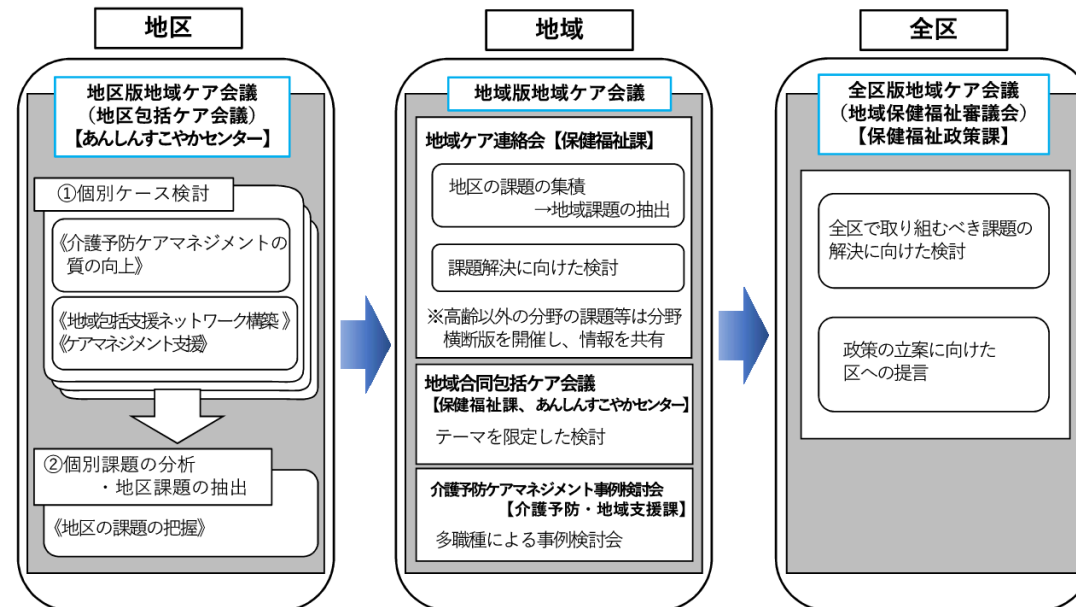
区では地域ケア会議を「地区」、「地域」、「全区」の三層で実施しており、地域保健福祉審議会を全区版地域ケア会議に位置づけ、地区版及び地域版の取組み状況を報告するとともに、地区・地域レベルでは解決が困難な課題を検討し、解決へ向けた新たな施策の立案や実行につなげている。

全区版地域ケア会議の開催状況

回	年度	主な検討テーマ
第1回	平成29年度	地区版・地域版の取組み状況について
第2回	平成30年度	精神疾患等への理解について
第3回	令和元年度	身元保証人が立てられない方の入院・入所について
第4回	令和2年度	8050問題（ひきこもり）
第5回	令和3年度	8050問題（ひきこもり）
第6回	令和4年度	8050問題（ひきこもり）
第7回	令和5年度	金銭管理

2 地域ケア会議の取組み状況

- 地区では、あんしんすこやかセンターがケアマネジャーや介護サービス事業者など支援に係わる多様な関係者の参加を得て、地区版地域ケア会議を開催する。
- 地域では、各総合支所保健福祉センター保健福祉課が開催する地域ケア連絡会、あんしんすこやかセンターと保健福祉課が共同で開催する地域合同包括ケア会議、介護予防・地域支援課が開催する介護予防ケアマネジメント事例検討会を地域版地域ケア会議に位置付け、実施している。
- 地域版地域ケア会議では、地区における個別事例の検討結果や課題報告から地域課題を抽出し、その課題解決に向けた取組みを行うとともに、地域では解決できない課題を全区版地域ケア会議等、他の会議体へ情報共有、課題提起によりつなぐ。



※地域ケア会議の全体像（イメージ図）
【 】は事務局を示す。

3 テーマについて

全区レベルでの検討が望まれる課題（地域版地域ケア会議実施報告より一部抜粋）

カテゴリー	課 題
金銭管理	現存する仕組みでは対応しきれない事案がある。 本人の意思決定支援が必要。 支援の必要性を感じていない人へのアプローチが難しい。
複雑・複合化 （８０５０問題等）	連携のタイミングや情報をタイムリーに共有できない。 ケアマネ等支援者が問題を抱え込まずにすむ連携が必要。 支援者間で考え方に相違があり、支援体制構築が困難。
制度の狭間	８０５０問題、いわゆる「ごみ屋敷」、近隣苦情、ひきこもり、精神障害・知的障害の境界層の方の支援。表面化した時には対応困難になっていることが多い。
見守り	認知症の方の積極的見守り。地域との関わりの創出。 若い頃から地域とつながることの重要性。
孤独・孤立	頼れる親族がいない人。 地域とのつながりがない高齢者。 生活保護につながらないケースの支援。

- 各地域の総合支所保健福祉センター保健福祉課より報告された「地域版地域ケア会議実施報告」において、全区レベルでの検討が望まれる課題として昨年度に引き続き「金銭管理」が多く挙げられている。
- 第８回全区版地域ケア会議のテーマについては、第８９回地域保健福祉審議会（令和６年７月２６日（金）開催）において、「金銭管理」とすることを決定。

第8回全区版地域ケア会議テーマ 「金銭管理」

6. 「金銭管理」の支援における課題

「金銭管理」の支援における課題

- 成年後見制度は、その利用のハードルは決して低いものではないことや、後見人に対する報酬等、金銭面の負担も少なくない。
- また、日常生活自立支援事業については、その利用までに数か月の時間がかかることや、権限外のことも多い。
- 金銭管理の支援においては、生活困窮者自立支援事業における家計改善支援事業から、成年後見制度や日常生活自立支援事業につながりにくいなど、様々な課題があるものの、全区版地域ケア会議においては、**主に制度的な側面での課題を中心に、今後どのような制度があれば円滑に支援につながるか**を検討したい。

主な課題1

成年後見制度や日常生活自立支援事業の申込みから、制度の利用開始までの金銭管理をどのように支援するか。

主な課題2

日常生活自立支援事業の対象者ではない場合や、利用までに時間がかけられないケースにおいて、現状は支援者が何らかの形で金銭管理に関わらざるを得ないケースがあり、対応に苦慮している。

第8回 全区版地域ケア会議 「金銭管理」

課題解決に向けた調査及び取組み状況の報告

- | | |
|----------------------|---------|
| 1 支援者へのアンケート調査に関する報告 | P8～P21 |
| 2 金融機関との意見交換について | P22～P25 |
| 3 金銭管理問題の対策案について | P26～P31 |
- (仮称)あんしん事業事業開始前までの金銭管理の支援
(仮称)緊急対応金銭管理

1 支援者へのアンケート調査に関する報告

支援者へのアンケート調査概要1

1 調査のねらい

- (1)本来業務外であるにも関わらず、金銭管理に従事しているケアマネジャー等の支援者に対して、支援の経験及び内容、問題の改善に向けた考えについて、実態を把握するため。
- (2)解決に向けては金融機関の協力が不可欠と考え、支援に従事した際に、金融機関で協力を得られた事例又は得られなかった事例を収集し、金融機関との意見交換に活かすため。

2 調査方法

職員個人ごとに電子申請による回答を依頼した。

3 調査期間

令和6年7月9日から8月14日まで

支援者へのアンケート調査概要2

4 調査対象者及び回答数

回答者数268名。内訳は以下のとおり。

所属		回答者数
区	生活支援課	15
	保健福祉課障害支援	11
	保健福祉課地域支援	23
関係機関	あんしんすこやかセンター（※1）	95
	地域障害者相談支援センター ぽーと	5
	社会福祉協議会	6
民間事業所	居宅介護支援事業所（※2）	110
	小規模多機能型居宅介護	3
	看護小規模多機能型居宅介護事業所	0
合計		268

※1：28地区合計のあんしんすこやかセンター職員数は247人
（令和6年8月1日時点）

※2：区内のケアマネジャー延べ登録者数は722人
（令和6年8月1日時点）

支援者へのアンケート調査概要3

5 設問

【金銭管理問題の従事に関する質問】

- (1)金銭管理の支援従事経験及び内容について
- (2)支援に従事した場合の相談相手について
- (3)金銭管理の支援を「シャドウワーク
(※)」にしないための改善案について

※シャドウワーク：日常的な事柄について本人が判断・意思決定と行動を完結できず、それを補完する家族もいない場合、支援職が専門性を超える支援を無償で提供せざるを得ないこと

【金融機関との協力に関する質問】

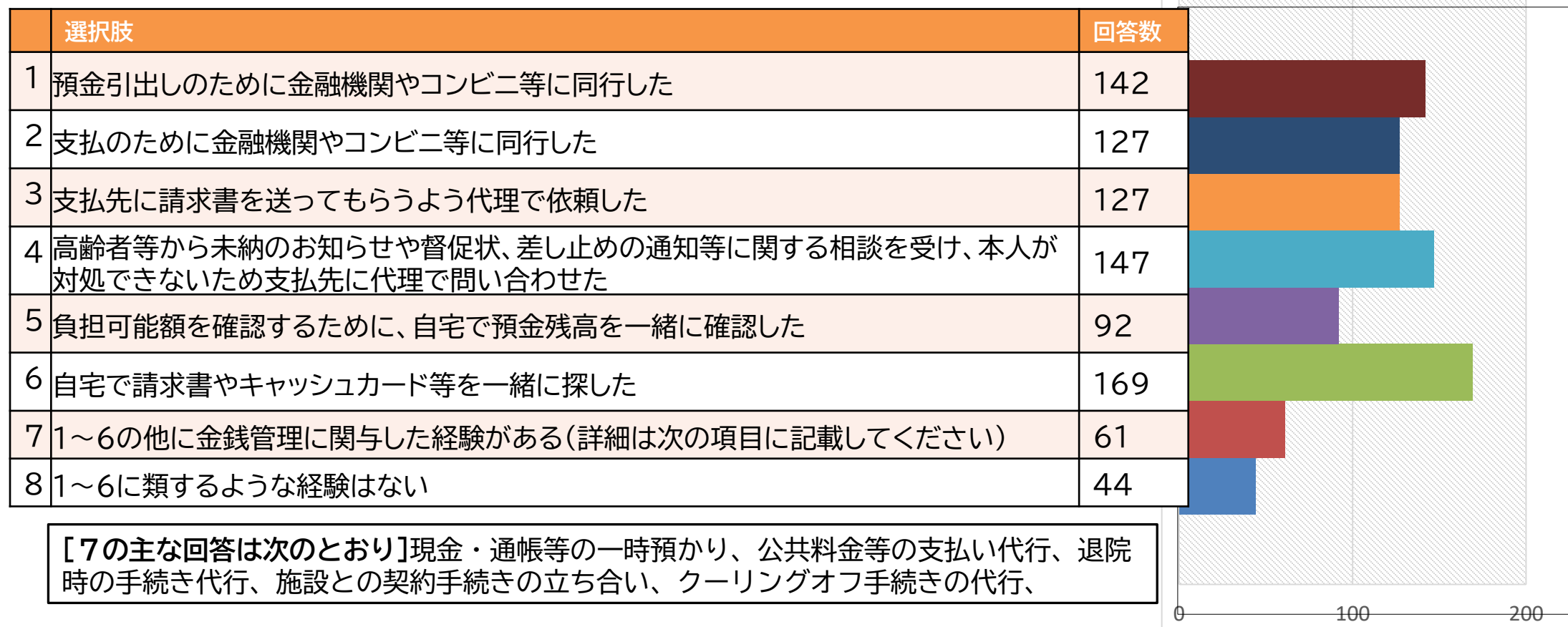
- (4)高齢者等への支援のために、金融機関との取引に同席または交渉した事例について
- (5)支援者が金融機関に要望したい内容について

設問について

「金銭管理問題」の従事について、明確な定義や範囲は設けなかったため、支払いや預金引出しの業務に加えて、買い物支援なども含めた日常生活への支援も含むことが想定される。

1－(1) 金銭管理問題 従事経験について①

【質問1】金銭管理の支援経験について伺います。場面は在宅生活者への支援です。
 障害や認知症の症状によって判断能力が十分でない高齢者または障害者等（以下「高齢者等」という）の金銭管理に関与した経験及び内容について教えてください。高齢者等への支援において、身寄りがなく頼れる方がいないため、以下のような業務を行った経験がある場合はご回答ください。（複数回答可能）



1-(1) 金銭管理問題 従事経験について②

【質問1】金銭管理の支援経験について伺います。場面は在宅生活者への支援です。
障害や認知症の症状によって判断能力が十分でない高齢者または障害者等（以下「高齢者等」という）の金銭管理に関与した経験及び内容について教えてください。高齢者等への支援において、身寄りがなく頼れる方がいないため、以下のような業務を行った経験がある場合はご回答ください。（複数回答可能）

【質問1 クロス集計結果】

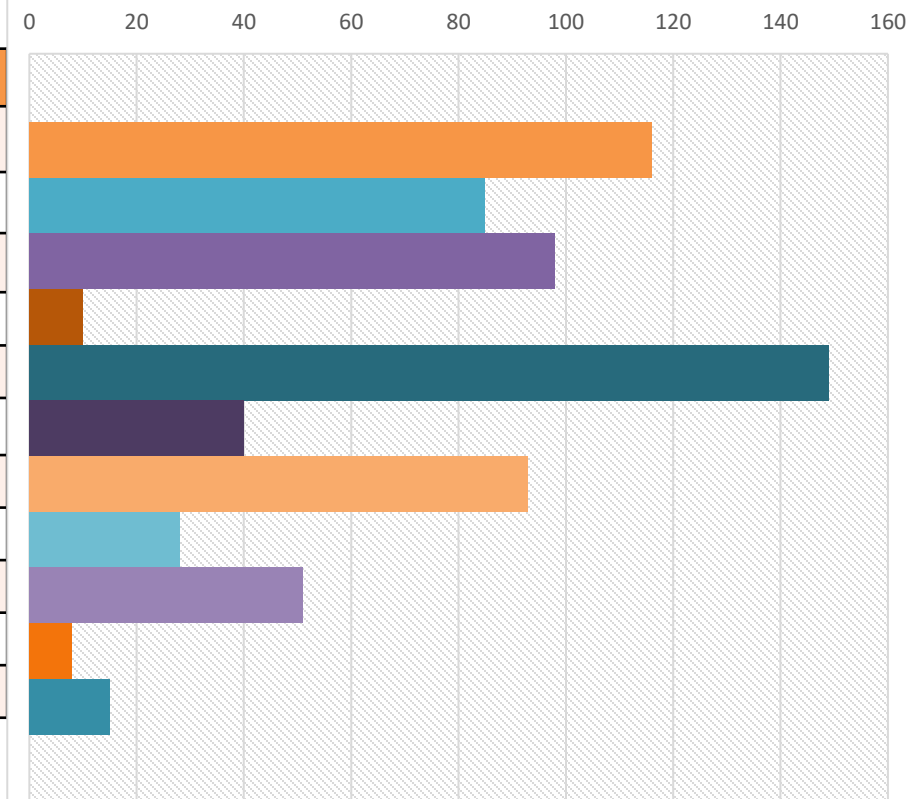
所属	選択肢1 預金引出同行	選択肢2 支払同行	選択肢3 代理で依頼	選択肢4 代理問合せ	選択肢5 負担可能額確認	選択肢6 家探し	選択肢7 その他	選択肢8 経験なし
生活支援課	12	10	11	10	5	9	3	1
保健福祉課障害支援	4	4	3	3	3	3	0	4
保健福祉課地域支援	14	13	13	12	11	14	4	7
あんしんすこやかセンター	55	51	42	61	37	65	19	12
地域障害者相談支援センター ぽーと	2	2	1	2	1	2	2	2
社会福祉協議会	4	2	5	5	4	5	1	1
居宅介護支援事業所	49	44	52	54	30	70	31	16
小規模多機能型居宅介護	2	1	0	0	1	1	1	1
合計	142	127	127	147	92	169	61	44

【補足説明】回答者268名のうち、選択肢1～7を複数選択した内訳は以下のとおり。
7個選択：14名、6個：47名、5個：33名、4個：29名、3個：31名、2個：39名、1個：33名

1 ー(2) 金銭管理問題 支援の相談相手について①

【質問2】 質問1の1～7のような業務に関わらざるを得ない場合に、どなたかに相談したことはありますか。（複数回答可能）

	選択肢	回答数
1	区などの行政機関	116
2	あんしんすこやかセンター	85
3	社会福祉協議会	98
4	ぽーと	10
5	同じ職場の上司や同僚	149
6	高齢者等の同居親族	40
7	高齢者等の別居親族	93
8	弁護士等の専門職	28
9	金融機関	51
10	相談したことはない	8
11	その他	15



[11（その他）の主な回答は次のとおり]ケアマネジャー、訪問介護事業所、訪問看護事業所、利用者の大家、東京都成年後見センター、民生委員、メディカルソーシャルワーカー、

1 一(2) 金銭管理問題 支援の相談相手について②

【質問2】 質問1の1～7のような業務に関わらざるを得ない場合に、どなたかに相談したことはありますか。（複数回答可能）

【質問2 クロス集計結果】

所属	選択肢1 行政機関	選択肢2 あんすこ	選択肢3 社協	選択肢4 ぽーと	選択肢5 同僚・上司	選択肢6 同居親族	選択肢7 別居親族	選択肢8 弁護士等	選択肢9 金融機関	選択肢10 相談なし	選択肢11 その他
生活支援課	0	3	6	1	10	1	2	2	3	1	0
保健福祉課障害支援	2	0	1	2	7	0	2	3	0	0	1
保健福祉課地域支援	4	6	5	0	15	8	9	4	8	0	1
あんしんすこやかセンター	60	12	42	6	62	15	30	8	24	0	6
地域障害者相談支援センター ぽーと	2	0	1	0	2	0	0	2	1	0	2
社会福祉協議会	2	3	1	0	4	1	2	0	3	1	1
居宅介護支援事業所	44	60	41	1	47	14	47	9	11	6	4
小規模多機能型居宅介護	2	1	1	0	2	1	1	0	1	0	0
合計	116	85	98	10	149	40	93	28	51	8	15

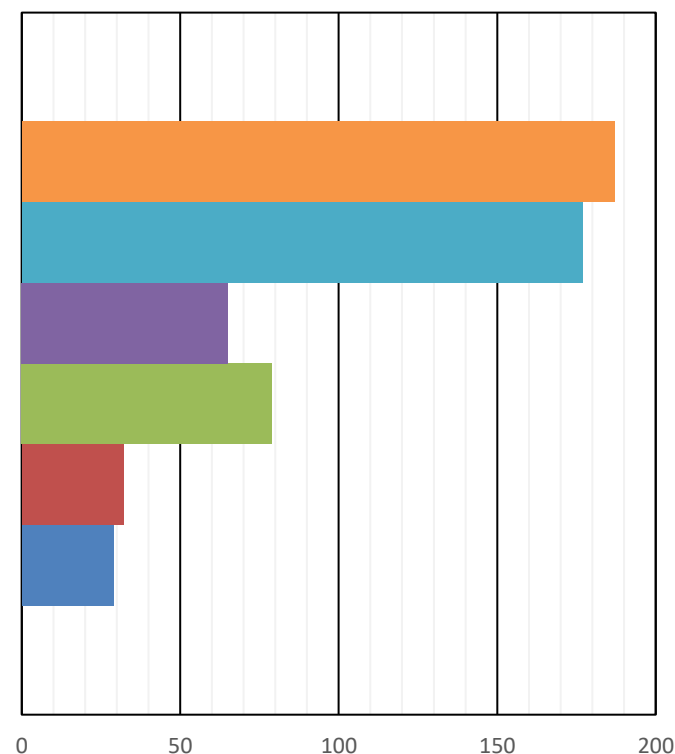
【補足説明】 選択肢3：社会福祉協議会への相談は、あんしん事業（日常生活自立支援事業）の利用相談、成年後見申立てを見据えた成年後見センターへの相談に加えて、生活困窮の相談窓口であるぽらっとホーム世田谷につなぐケースが想定される。

1 ー(3) 金銭管理問題 シャドウワークの解消案について①

【質問3】 質問1の1～7のような業務をいわゆる「シャドウワーク（※）」にしないために、どのような対策が有効と考えますか。

※シャドウワーク：日常的な事柄について本人が判断・意思決定と行動を完結できず、それを補完する家族もいない場合、支援職が専門性を超える支援を無償で提供せざるを得ないこと

選択肢	回答数
1 金銭管理を本来業務とする、別の担い手(民間サービスを含む)を確保する	187
2 成年後見制度やあんしん事業等の既存の制度を活用する	177
3 業務に対する報酬による補償	65
4 介護保険制度または障害者支援制度に金銭管理を組み入れる	79
5 1～4では解決にならない	32
6 その他	29



[6（その他）の主な回答（1）]

- ・元気なうちに金銭管理に備えることの啓発活動
- ・利用料負担を軽減した金銭管理サービスの導入
- ・介護職の研修プログラムへの組み入れ
- ・金融機関による金銭管理サービスの導入

1 ー(3) 金銭管理問題 シャドウワークの解消案について②

【質問3】 質問1の1～7のような業務をいわゆる「シャドウワーク（※）」にしないために、どのような対策が有効と考えますか。

※シャドウワーク：日常的な事柄について本人が判断・意思決定と行動を完結できず、それを補完する家族もいない場合、支援職が専門性を超える支援を無償で提供せざるを得ないこと

【質問3 クロス集計結果】

所属	選択肢1 担い手確保	選択肢2 既存制度活用	選択肢3 報酬支給	選択肢4 介護保険組入	選択肢5 解決案なし	選択肢6 その他
生活支援課	15	6	2	6	1	1
保健福祉課障害支援	9	6	3	3	0	0
保健福祉課地域支援	17	11	7	11	3	2
あんしんすこやかセンター	70	67	22	28	9	12
地域障害者総合支援センター ぽーと	5	4	0	1	0	1
社会福祉協議会	4	4	1	2	1	0
居宅介護支援事業所	65	76	29	27	17	13
小規模多機能型居宅介護	2	3	1	1	1	0
総計	187	177	65	79	32	29

【6（その他）の主な回答（2）】

- ・履歴により支出状況を把握できる電子マネーの活用
- ・金融機関や弁護士などの専門職の活用

1 ー(4) 金融機関の協力について①

【質問4】事例に関する質問です。

区では金銭管理問題の改善に向けて、金融機関の協力が必要だと考えています。以下の選択肢のような場面で、高齢者等への支援のために、金融機関との交渉に同席または本人に代わって交渉された経験があれば、ご回答をお願いします。

場面	交渉結果	件数	事例分類 (次ページ)
1 取引の補助 (例)高齢者等が通帳及びキャッシュカードを紛失した。金融機関窓口に行き、即日預金引出しができるように一緒に交渉した。	望んだ協力を得られた	46	A
	望んだ協力を得られなかった	18	B
2 代理取引の依頼 (例)高齢者等が入院して来店できないため、家族が代理取引できるよう要望するため金融機関に同行した。	望んだ協力を得られた	3	C
	望んだ協力を得られなかった	2	D
3 代理請求による支払の依頼 (例)高齢者等の緊急入院にともない入院費の請求を受けた。本人及び支援者が預金引出しできないため、本人が口座を保有する金融機関に対して、「本人口座から入院費相当額を引出し、金融機関が直接病院に支払ってほしい」と要望した。	望んだ協力を得られた	2	E

1 一(4) 金融機関の協力について②

【質問4】 回答事例

A:取引補助して協力を得られた事例

「母親と息子(ともに高齢者)世帯で生活保護受給中。母親が施設入所したため、世帯主の口座の保護費を息子が引出せなくなった。CWと打合わせて銀行と交渉し、厳格な本人確認を条件に、母親の通帳から一時的に預金引き出しが出来る様に取り計らってくれた」

A:「通帳・カードを紛失したため、印鑑を数本持参して本人(車椅子利用)と金融機関に同行した。事情を説明したところ、預金の引き出しに応じてくれた」

B:取引補助したが協力を得られなかった事例

「通帳・カードの紛失に伴い再発行を依頼した。認知症高齢者のため、郵送は再紛失のリスクが高いことを相談したが、郵送以外は応じてもらえなかった」

B:「本人確認手段として『写真付き身分証明書』の提示を求められたが所持していないため、手続きが中断した」

B:「再発行手続き中は預金引出しに応じてもらえなかったため、フードドライブを活用して食料確保を行った」

1 一(4) 金融機関の協力について③

【質問4】 回答事例

C:代理取引を依頼して協力を得られた事例

「本人保有の株を売却しないと、介護費用を捻出できなかった。本人は高度な内容の意思表示が難しく、長男は判断能力が乏しかったため、依頼を受けて金融機関に同行して交渉した」

D:代理取引を依頼したが協力を得られなかった事例

「『本人が窓口に来なければ対応できない』と回答されたため、施設入所前に本人をストレッチャーに乗せて窓口に行き、交渉した」

E:代理請求を依頼して協力を得られた事例

「本人が末期ガンでホスピスに入所していたため、来店できなかった。生活費等の支払いを、ホスピスから依頼されたため、あんすこに相談の上、金融機関に問い合わせたところ、『本人が来店しないと預金引出せない』と回答された。生活費を引き出せないで生命の危機に陥ることを説明すると、金融機関が理解を示し、金融機関職員が直接ホスピスを訪ね、本人確認を厳格に行ったうえで、預金引出しに応じてくれた」

1 ー(5) 金融機関への要望について

【質問5】金銭管理問題の改善に向けて、金融機関に要望したいことについて記入してください（自由回答）。

分類	要望内容
取引における手続の緩和	身体不自由な方や障害者が自筆できない場合に委任状作成を緩和してほしい。
	成年後見人申立てから選任までの期間の柔軟な対応。
	通帳等を再発行手続きした場合に、本人以外が受取できる方法。
	頼れる親族がない場合に、支援者等による代理取引の緩和。
福祉機関との連携や関係構築	判断能力低下した方が来店した場合に、福祉関係機関に情報提供してほしい。（本人は帰宅後に家族や支援者に正しく状況説明できないため）
	金融機関職員が地域ケア会議や支援会議に参加する。
	経済的虐待を発見した場合に区や福祉関係機関に通報してもらう。
死後対応	債務を抱えたまま死亡した場合に、預金からの返済できるように対応してほしい。

2 金融機関との意見交換について

2-1 金融機関との意見交換について

(1) 目的及び概要

金融機関においても判断能力が低下した方と取引する場合に、対応に苦慮している状況にある。課題認識の共有を図り、金銭管理について協力を得られる内容等を把握するために、以下のとおり意見交換を実施した。また、意見交換には、慶應義塾大学経済研究所に所属する尾川宏豪講師にもアドバイザーとして同席していただいた。

(2) 実施した金融機関

- ①昭和信用金庫本店 ②ゆうちょ銀行世田谷店 ③三菱UFJ信託銀行 ④城南信用金庫本店
- ⑤世田谷信用金庫本店

(3) 意見交換事項

- ①キャッシュカード等再発行手続き中の、緊急の預金引出し要求への対応について
- ②緊急入院時における支払対応策について
→①②は次ページに詳細を記載
- ③金融機関による支援会議への参加について
- ④孤独・孤立問題の対象として見守りが必要と思われる方の発見について
- ⑤経済的虐待を発見した場合における通報の協力について

2-2 金融機関との意見交換について

	質問	回答
①	通帳やキャッシュカードの再発行手続き中に、 緊急で生活費が必要な場合に 、来店して預金を一定額引出すことは可能か。	A銀行：現場判断になる。請求額により対応は異なり、高額の場合は応じない可能性もあり。 B銀行：再発行まで引出しには応じられない。
②	身寄りがなく判断能力が低下した高齢者等が緊急入院した場合に、預金を引き出せず入院費を支払えない場合がある。このような場合に、本人が口座を有する金融機関に対して、 病院が入院費用を直接請求した場合に、本人の口座から払出すことは可能か。 (※)	C銀行：本人の事前同意がない場合は、本人以外の請求に払出すことは、金融機関がリスクを負うため、対応することができない。 D銀行：通帳、請求書、病院職員の身分証等の書類が揃えば払出しできる。ただし、本人からの訴えのリスクは病院が負うことを承諾してもらう。

※急性期の病院から転院したり、施設に入所する場合に、支払が担保されないために、手続きに支障が生じることがある。

2-3 金融機関との意見交換について

○今後の目標

- ・公助(緊急対応金銭管理)による解決策の構築と並行して、自助により支払える仕組みの構築を目指していく。
- ・支払いが担保されることで、「受入拒否」が軽減されることを期待する。
- ・金融機関の既存のサービスとの連携により成功事例を作り、追随して協力してくれる金融機関を増やしていく。

3 金銭管理問題の対策案について

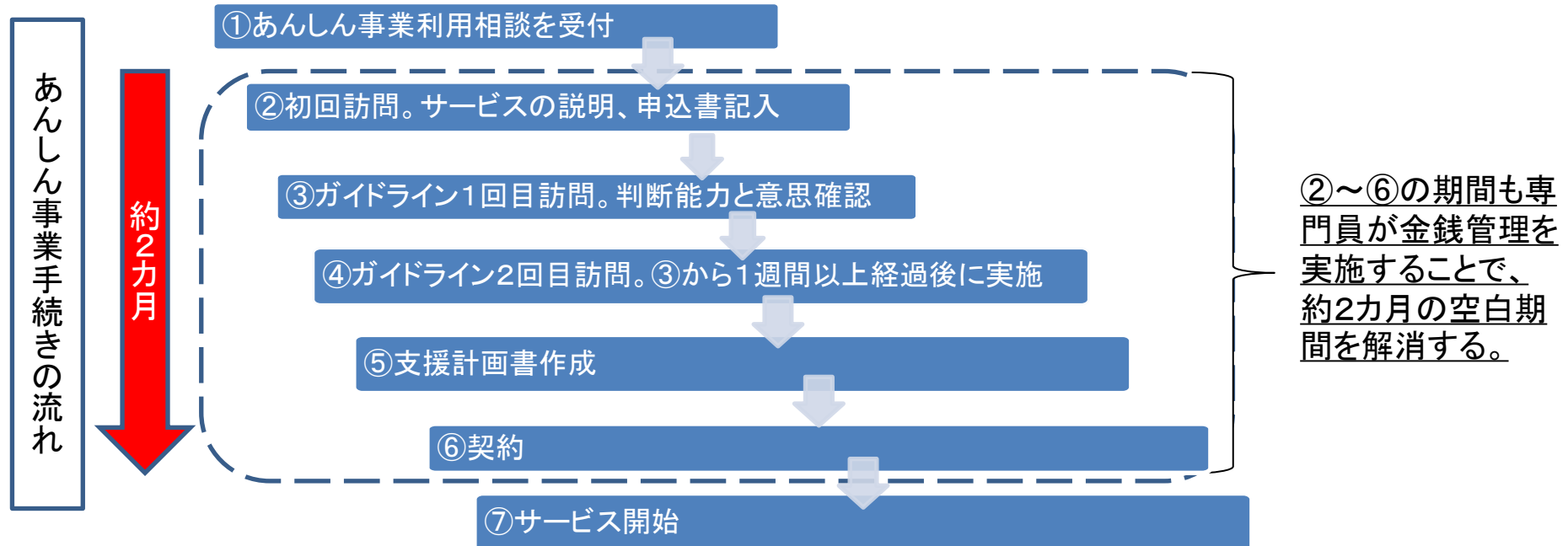
- (仮称)あんしん事業事業開始前までの金銭管理の支援
- (仮称)緊急対応金銭管理

3 金銭管理問題の対策案 1

「(仮称)あんしん事業事業開始前までの金銭管理の支援」

(1)(仮称)あんしん事業事業開始前までの金銭管理の支援(案)

あんしん事業の利用申込から契約までの2カ月間に、区独自事業としてあんしん事業専門員が金銭管理を実施する。支援内容は、預金の払戻し、公共料金振込、緊急かつ必要不可欠な書類手続支援。

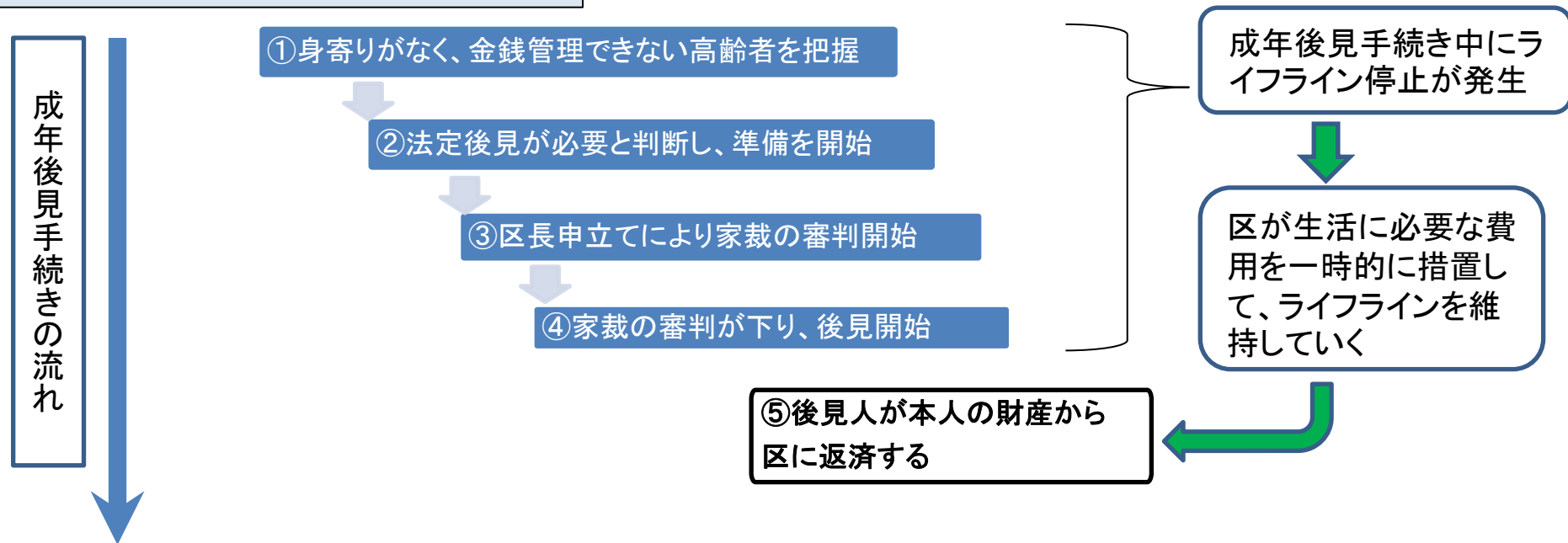


3 金銭管理問題の対策案2 「(仮称)緊急対応金銭管理」

(2)緊急対応金銭管理(案)

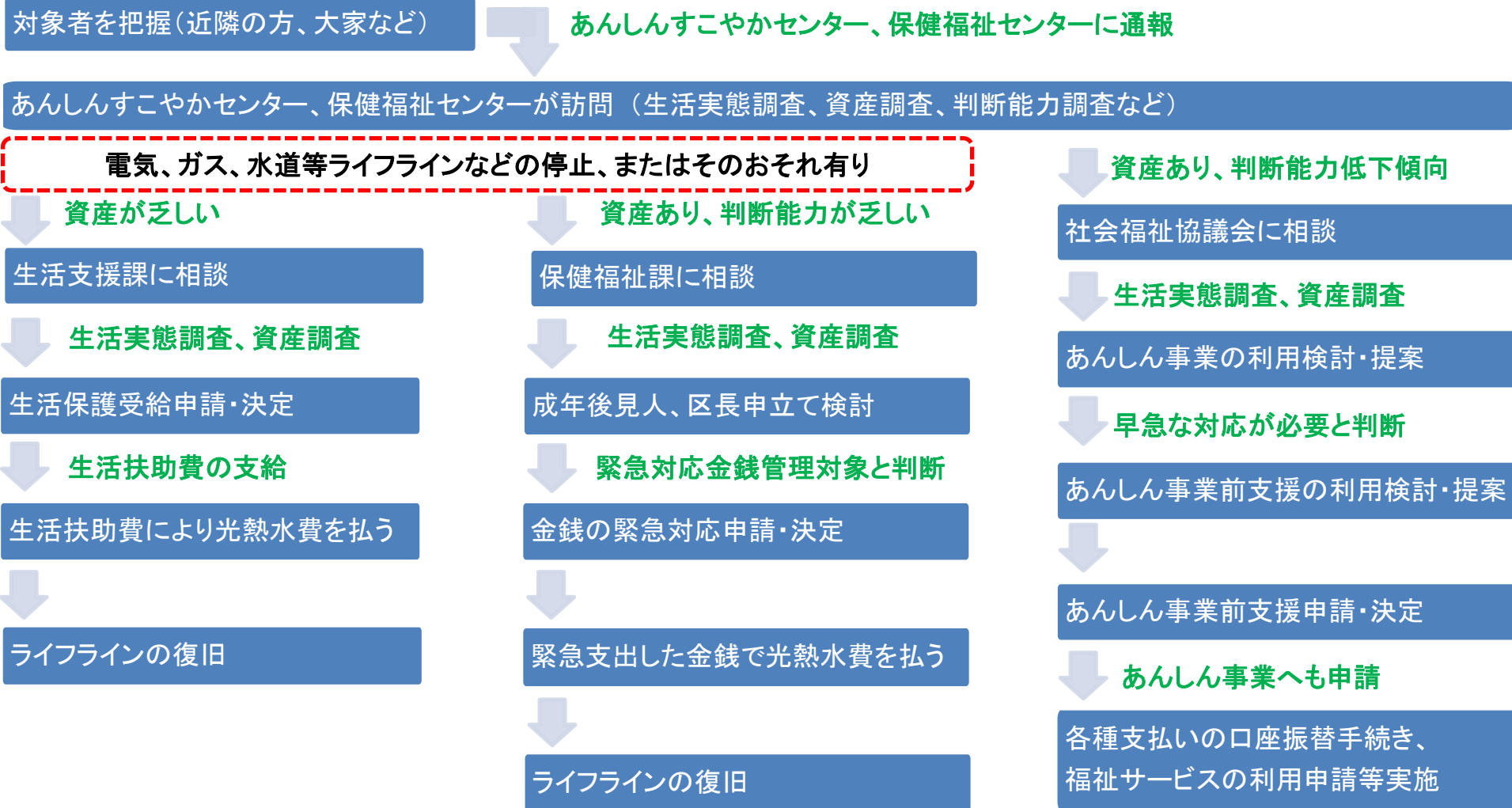
障害や認知症等により判断能力が低下した方を対象に、金銭管理困難によるライフライン停止を回避するため、区が民法第697～698条「事務管理」を根拠に、必要な費用を措置する。後見開始後に後見人から返済を受ける。対象とする経費は、光熱水費、電話利用料、入院費、福祉サービス利用料、家賃。

例)緊急対応金銭管理(案)の適用場面



3 金銭管理問題の対策（各支援のフロー図）

(1)(仮称)あんしん事業事業開始前までの金銭管理の支援、(2)緊急対応金銭管理の支援開始までのフロー図(案)



(2) 緊急対応金銭管理のケース

(1) あんしん事業開始前支援のケース

3 金銭管理問題の対策（対象経費）

対象経費

費目は検討中。サービスの提供を受けた後または請求を受けた後、費用が未払いの状態であり、かつ今後サービスの提供が受けられないと生命や日常生活の維持に支障をきたすもの。

光熱水費

電気

ガス

水道

検討中

電話代金

家賃

通院費用

住宅更新料

入院費用

エアコン修理費用

宅配弁当代金

室内クリーニング費用

介護保険サービス利用料

施設入所、入院のための雑費

3 今後のスケジュール

【(仮称)あんしん事業事業開始前までの金銭管理の支援】
令和7年度中 運用開始(予定)

【(仮称)緊急対応金銭管理】
令和7年度中 運用開始(予定)