

令和3年度老人保健健康増進等事業

高齢者虐待等の権利擁護を促進する地域づくりのための
自治体による計画策定と評価に関する調査研究事業
報告書



令和4年（2022年）3月

株式会社エヌ・ティ・ティ・データ経営研究所

目次

本編

| | |
|--|-----|
| 第1章 事業概要 | 1 |
| 1. 背景と目的 | 1 |
| 2. 委員会の構成 | 2 |
| 3. スケジュール | 3 |
| 4. 調査概要 | 4 |
| 第2章 高齢者虐待等の権利擁護に係る計画策定に関する調査 | 5 |
| 1. 机上調査 | 5 |
| 2. アンケート調査（高齢者虐待対応部署向け調査） | 18 |
| 3. ヒアリング調査 | 30 |
| 4. 小括 | 61 |
| 第3章 高齢者虐待防止法に準ずる対応を求められる権利侵害に関する調査 | 66 |
| 1. アンケート調査（高齢者虐待対応部署向け調査） | 66 |
| 2. ヒアリング調査 | 83 |
| 3. 小括 | 87 |
| 第4章 消費者被害に関する調査 | 89 |
| 1. アンケート調査（高齢者虐待対応部署向け調査） | 89 |
| 2. アンケート調査（消費生活センター向け調査） | 103 |
| 3. ヒアリング調査 | 114 |
| 4. 小括 | 118 |
| 第5章 総括と提言 | 120 |
| 1. 高齢者虐待等の権利擁護に係る計画策定に関する計画について | 120 |
| 2. 高齢者虐待防止法に準ずる対応を求められる権利侵害について | 126 |
| 3. 消費者被害について | 129 |
| 4. 提言と今後の課題 | 133 |
| 関連する法令について | 135 |
| 高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律 | 135 |

付録（参考資料）

- I 基礎資料
- II アンケート調査票

IV. 本事業のまとめと提言

「令和4年保険者機能強化推進交付金・介護保険保険者努力支援交付金にかかる評価指標」には、高齢者虐待防止にかかる体制整備が追加され、①課題の把握、②検討会の設置、③計画の策定、④実施と評価という4指標¹が提案されている。そこで、本章では、前述の4指標の観点に基づき、「現状・課題」と「今後の論点」について言及する。

1. 高齢者虐待等の権利擁護に係る計画策定に関する計画について

本稿では市町村と都道府県という2つのカテゴリー別に論じる。

1) 市町村

| 現状・課題 |
|--|
| <p><①課題の把握></p> <ul style="list-style-type: none">・ 高齢者虐待等の権利擁護に関わる課題の把握方法として、高齢者虐待防止法に基づく対応状況等の調査が活用されていた。・ 全国及び都道府県の調査結果との比較が可能で、同法に基づき毎年度実施されることから経年比較も可能であり、調査結果から実態を把握し、課題分析を行うことができる。・ 机上調査で分析した介護保険事業計画においても、高齢者虐待等の権利擁護の実態を示す根拠データとして調査結果が活用されていた。・ ヒアリングにおいては、市町村独自で調査項目を追加し、基本項目と独自項目の関係を分析することにより、課題を明確化する実践も行われていることが把握できた。・ なお、法に基づく対応状況等の調査以外には、高齢者虐待等の権利擁護の実態を検討する機会・場（検討会）を活用し、課題を把握する実践も行われていた。・ しかしながら、現行の介護保険事業計画においては、法に基づく対応状況等の調査や検討会で把握した課題を記述し、対策を講じている計画もある一方で、それらの記述がない計画も散見された。 <p><②検討会の設置></p> <ul style="list-style-type: none">・ 実態に基づいた課題について他機関と対策を検討する機会・場として、地域ケア推進会議や介護保険事業計画策定委員会だけではなく、その他にも様々な検討会が活用されていた。<ul style="list-style-type: none">・ 虐待防止ネットワーク会議・ 認知症施策推進関連の会議・ 地域包括支援センター運営協議会 など・ ヒアリングにおいては、他機関と対策を検討する前に市町村や地域包括支援センター内の検討会を活用し、現場の視点を取り入れ、課題分析や対策を検討する実践も把握できた。<ul style="list-style-type: none">・ 地域包括支援センターの事業計画を検討する場 |

¹4 指標は「令和4年度保険者機能強化推進交付金・介護保険保険者努力支援交付金に係る評価指標」ア～エを基に定めた。

- ・地域包括支援センターの職種別会議（社会福祉士） など
- ・ 更に、アンケート調査においては、これらの検討会において高齢者虐待等の権利擁護の施策について行政評価が行われている実態が示された。また、ヒアリングにおいても、行政評価のプロセスで課題分析と対策の検討が行われている事例が把握できた。

<③計画の策定>

- ・ 高齢者虐待等の権利擁護の体制整備に係る計画は、介護保険事業計画だけではなく、その他にも対象となる計画が存在することが把握できた。
 - ・ 行動計画
 - ・ 介護保険事業計画以外の行政計画
 - ・ 市町村独自の行政計画（高齢者虐待防止計画等）
 - ・ 庁内決裁の計画
 - ・ 地域包括支援センターの運営方針や事業計画
 - ・ マニュアル（高齢者虐待防止マニュアル等）※体制整備に係る内容が含まれている場合
- ・ なお、養介護施設従事者等による虐待については、机上調査では養護者による虐待と区別されていない記述が多く、体制整備の実態が把握しづらい状況が散見された。
- ・ 養護者による高齢者虐待について、机上調査では法に基づく対応状況等の調査の「市町村における高齢者虐待防止対応のための体制整備等について」に係る 18 項目の視点から計画の策定状況を分析したが、介護保険事業計画等の行政計画には、必ずしも 18 項目が網羅的に盛り込まれていない実態が把握できた。
- ・ ヒアリングにおいては、地域包括支援センターの事業計画等と介護保険事業計画を掛け合わせるにより、18 項目を網羅するような体制を整備する実践が把握できた。

<④実施と評価>

- ・ 高齢者虐待等の権利擁護の体制整備は、高齢者虐待防止法に基づく対応状況等の調査では実施されていると回答していたとしても、介護保険事業計画には反映されているとは限らず、他の計画に反映されて実施されている可能性があることが把握できた。
- ・ 机上調査では、行政評価や事業計画等において計画した体制整備の評価を行っている事例が把握できたが、介護保険事業計画においては対応実績等に対する評価は散見されても、計画した体制整備の評価に該当する記述は見つからなかった。
- ・ 机上調査とヒアリング調査から、終結した虐待事案の事後検証については、事後検証の会議のほかに、事例検討や支援後のモニタリング会議等の機会を活用している可能性があることが把握できた。

今後の論点

<①課題の把握>

- ・ 高齢者虐待防止法に基づく対応状況等の調査は毎年度実施され、市町村・都道府県がデータを有している。
- ・ 手元にあるデータと各種検討会を活用し、高齢者虐待等の権利擁護に係る計画に課題分析と対策を反映することが市町村に求められる。
- ・ 把握した課題は計画に記録されなければ、課題に取り組んできた軌跡が残らず、関係者の記憶にも残らない。また、人事異動等の人の入れ替わりにも対応できず、継承されない。
- ・ また、いつまでも同じ課題を提示し続けるのではなく、次なる課題を提示していくために、同法に基づく対応状況等の調査を分析し、課題の把握に活用することで、A-PDCA サイクルの最初の「A-P」を実践することが必要である。

<②検討会の設置>

- ・ 多くの市町村において高齢者虐待防止のネットワーク会議など、既存の検討会を活用し、高齢者虐待等の権利擁護に関する課題を他機関と検討する機会・場を設置している実態が把握された。
- ・ いくつかの市町村では行政評価のプロセスで検討を行っている実態も把握できた。体制整備の評価や予算獲得につながる可能性があり、行政評価の活用については更なる調査が必要である。
- ・ また、重層的支援体制整備事業や成年後見制度利用促進に係る会議体の活用については、今回の調査では十分に把握ができなかったが、地域づくりと権利擁護支援の推進との連動は欠かせない視点であり、好事例等を発掘することが必要である。
- ・ 他機関との検討会の前段として、市町村や地域包括支援センター内で実施されている内部会議を活用して、課題分析や対策のたたき台の作成については、日常業務に組み込みやすいと考えられるため、好事例を発掘して普及していくことが望まれる。
- ・ 課題を検討する機会・場を定めなければ、十分に対策が検討できず、課題のみの提示に終わってしまう。計画策定においてA-PDCAの「D」を明確にするためにも、検討ができる機会・場を幅広く探していくことが、市町村に求められる。

<③計画の策定>

- ・ 高齢者虐待等の権利擁護に係る計画を策定する際には、以下の①～③のように、養護者による虐待と養介護施設従事者等による虐待を分けて記載する必要がある。
 - ① 養護者による虐待及び養介護施設従事者等による虐待の両者に共通する事項
 - ② 養護者による虐待に関する事項
 - ③ 養介護施設従事者等による虐待に関する事項
- ・ 計画の策定について、いくつかの市町村では行政計画だけではなく、行動計画¹を策定して、二層構造で体制整備を行っており、計画立案の方法論の一つとして示された。

¹ここでは、行政計画とは、介護保険事業計画、その他の行政計画、行政評価、市町村独自の行政計画等を指す。
行動計画とは、庁内決裁の計画、地域包括支援センターの運営方針や事業計画、マニュアル等を指す。

- ・ なお、都道府県においても同様に、行政計画や行動計画が策定されていた。
- ・ 行動計画の A-PDCA と行政計画の A-PDCA の 2 つのサイクルが存在すると考えられ、冒頭の「A」(アセスメント) を共通の起点としてサイクルを連動させ、網羅的に体制整備を図ることがポイントになる。そのような好事例を発掘して普及していくことが望まれる。
- ・ 毎年度実施される法に基づく対応状況等の調査により、体制整備の実態を把握して実施の有無を確認しているはずであり、「実施あり」と回答した項目については計画にも反映していくことが、市町村に求められる。

<④実施と評価>

- ・ 評価にあたり高齢者虐待等の権利擁護の体制整備の実施内容を網羅的に把握するためには、行政計画と行動計画の両面から確認する必要がある。
- ・ 計画した体制整備の評価については、介護保険事業計画は評価までは至っていない実態がある。しかし一方で、行政計画や事業計画等では評価が行われている実態も認められた。具体的な評価方法については今後の検討事項である。
- ・ 各計画の A-PDCA サイクルを連動させ、介護保険事業計画にまで反映させられるように、計画を戦略的にマネジメントすることが、市町村に求められる。
- ・ また、終結した虐待事案の事後検証については、個別事例の課題分析が体制整備の評価につながることを想定される。事例検討やモニタリング会議など、日々の実践に組み込むことができるように、更なる調査とモデルの構築が必要である。

2) 都道府県

現状・課題

<①取組状況・課題の把握>

- ・ 市町村と同様に、高齢者虐待等の権利擁護に関わる課題の把握方法として、「高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律」に基づく対応状況等の調査が活用されていた。
- ・ 机上調査で分析した介護保険事業支援計画においても、高齢者虐待等の権利擁護の実態を示す根拠データとして調査結果が活用されていた。
- ・ また、同法に基づく対応状況等の調査以外には、アンケート調査や検討会、市町村訪問の機会、市町村及び地域包括支援センターの職員、介護サービス相談員等を対象とした研修会等を活用して管内の市町村の実態を把握していた。
- ・ ヒアリングにおいては、把握した実態からの課題分析が課題として挙げられた。
- ・ 市町村と同様に、現行の介護保険事業支援計画においては、法に基づく対応状況等の調査や検討会で把握した課題を記述し、対策を講じている計画もある一方で、それらの記述がない計画も散見された。

<②検討会の設置>

- ・ 都道府県の目標を市町村とともに検討する機会・場として、虐待防止に関する連絡会等の市町村担当者会議や虐待防止ネットワーク会議等が活用されていた。
- ・ ヒアリングにおいては、管内の市町村の体制整備に関する取組状況を取りまとめ、検討会において情報共有することで、市町村担当者や関係機関との意見交換が行われていることが把握できた。
- ・ ただし、年間で実施できる検討会の開催数が1~2回に限られているため、体制整備の課題を十分に議論した上で、都道府県の目標を定めるには限界がある状況であった。
- ・ また、全ての市町村担当者が出席することになると参加者数が膨大になることから人選も必要になり、参加できなかった市町村への情報共有も行うことになる等、会議の運用を工夫する必要性も把握できた。

<③支援方策の策定>

- ・ 市町村への状況に応じた支援方策を策定するために検討会等が活用されていた。
- ・ ヒアリングにおいては、検討会での意見交換等を行うために、事前に庁内で支援方策を検討している状況が把握できた。
- ・ また、高齢者権利擁護等推進事業や介護サービス相談員派遣事業等の既存事業の運用の見直しや充実を図ることから、支援方策を検討することもあることが把握できた。

<④支援>

- ・ 養護者による虐待と養介護施設従事者等による虐待では対応部署が異なる場合があり、また、都道府県によっては地方局等と役割を分担して支援を実施していることがある。
- ・ 弁護士会や司法書士会、社会福祉士会などの都道府県の関係機関との連携やネットワークだけではなく、市町村からの相談や通報等の受付、情報共有や方針の検討、部署間が連携しての対応、体制整備の課題共有等、庁内連携も重要になることが把握できた。

- ・ 養介護施設従事者等による虐待の都道府県としての対応や体制整備については、今回の机上調査やヒアリング調査では十分に把握ができなかったため、今後の課題である。

<⑤フォローアップと支援効果の評価>

- ・ 市町村への訪問により取組状況・課題の把握を兼ねてフォローアップを図る取組や、検討会において市町村からの意見を聴取するような取組が把握できた。
- ・ 一方で、フォローアップと支援効果の評価結果の具体的な内容については、今回の机上調査やヒアリング調査では十分に把握ができなかったため、今後の課題である。

今後の論点

<①取組状況・課題の把握>

- ・ 法に基づく対応状況等の調査は毎年度実施され、実態把握のチャンスである。
- ・ 調査結果の活用方法だけではなく、ネットワーク構築を兼ねて、関係機関に意見を募り、独自の調査項目を追加する等、調査の設計や運用のプロセスにも着目し、戦略的に取り組めるようなモデルの構築が必要である。

<②検討会の設置>

- ・ 都道府県の目標を定めるための課題分析については、検討会が活用されているが、開催頻度や会議の参加者数、会議時間等の問題があり、検討会の機会や場のみで課題を検討することが難しい状況がある。検討会の運用についてモデル事例の発掘が必要である。

<③支援方策の策定>

- ・ 検討会では目標だけではなく都道府県の支援方策なども検討されることから、その実施に向けて、事前の庁内連携により各部署からの視点で課題を分析し、対応状況等の調査結果も活用して支援方策を策定することがポイントになる。
- ・ 都道府県は単一部署ではなく、複数部署により職務を分担して担っている特徴があることを活かし、多角的な視点から支援方策を検討することができる。そのような庁内連携の在り方について、更なる調査と検討が必要である。

<④支援>

本項目に関する情報は、本調査では得ることが出来なかった。今後、本項目に関する更なる調査と検討が必要である。

<⑤フォローアップと支援効果の評価>

- ・ 養介護施設従事者等による虐待の都道府県としての対応や体制整備について、焦点を当てて調査と検討を行う必要がある。
- ・ 弁護士会や司法書士会、社会福祉士会などの都道府県の関係機関との連携やネットワークだけではなく、都道府県と市町村の連携、都道府県の庁内連携などにも着目し、フォローアップと支援効果の評価等も含めて、効果的な支援を行う方策を検討する必要がある。
- ・ また、実態や課題、検討会や支援方策、フォローアップや評価について、その具体的な内容が実施されていながらも、介護保険事業計画等の計画に反映されていない可能性がある。それらを計画に反映し、A-PDCAサイクルを推進していくことが都道府県に求められる。

2. 高齢者虐待防止法に準ずる対応を求められる権利侵害について

本項では準ずる対応が求められる権利侵害には複数のタイプが含まれることを念頭に置きつつ、本結果のポイントと今後の課題・論点を整理する。

現状・課題

<①取組状況・課題の把握>

- ・ 高齢者虐待防止法に準ずる対応を求められる権利侵害の発生件数を把握している市町村はおよそ6割程度であった。その中でセルフ・ネグレクト、養護・被養護関係にない高齢者、65歳以上夫婦間のDV、認知症による行方不明高齢者を把握している市町村はそれぞれ4割～5割弱であった。
- ・ 高齢者虐待防止法に準ずる対応を求められる権利侵害の各市町村での10万人当たりの発生数はセルフ・ネグレクトが2.99人、養護・被養護関係にない高齢者が10.8人、65歳以上夫婦間のDVが5.96人、認知症による行方不明高齢者が20.4人となった¹。今回把握された発生割合に基づいて算出すると、例えばセルフ・ネグレクトでは3,800人程度発生している可能性がある²。
- ・ 在宅での孤立死に至った高齢者については、依然として2/3程度の市町村が「該当する死亡があったかを把握していない」もしくは「死亡はあったが人数は不明」と回答していた。

<②検討会の設置>

- ・ 準ずる対応を求められるの権利侵害（疑いを含む）を早期に発見するために「関係機関や民間団体との連携協力体制を整備している」「事例検討会の場や機会等を設けている」市町村は約5割であった。
- ・ 対応するうえで求められる知識等を習得する場や機会の提供に関しては、6割の市町村が何らかの対応をしていた。
- ・ 高齢者虐待防止法に準ずる対応に求められる権利侵害全般への対応がうまくできない理由は、人員数の不足（72.8%）が顕著であった。ついで協議体を設置していないこと（31.1%）も上位であった。

<③計画の策定>

- ・ セルフ・ネグレクトについては、行政計画がある自治体は4.8%、庁内決裁の計画が10.4%、行政評価の実施が2.7%、体制整備の予算確保に向けた評価の実施は2.2%となり、計画にセルフ・ネグレクトを含めている自治体は非常に限定的であった。
- ・ 孤独死については、行政計画を立てている自治体は12.0%、庁内決裁の計画を7.8%、行政評価の実施が4.9%、体制整備の予算確保に向けた評価の実施は5.2%となり、計画に孤独死を含めている自治体は非常に限定的であった。

¹ アンケート結果から得られたそれぞれの権利侵害の総発生件数に関して、件数を把握していると回答した自治体の総人口で割り、10万を乗じることで算出した。

² 上記で算出した10万人当たりの発生件数を日本の総人口当たりへ換算した数字

- ・ 認知症については、行政計画を立てている自治体は 47.6%、庁内決裁の計画を 55.9%、行政評価の実施が 26.0%、体制整備の予算確保に向けた評価の実施は 28.2%となり、計画に認知症を含めている自治体は他の準ずる対応が求められる権利侵害と比べると多くなった。

<④実施と評価>

- ・ 約 9 割の市町村が、他部署・関係機関・団体等と連携して、高齢者虐待防止法に準ずる対応をしている。連携先は生活保護担当、高齢者福祉・介護保険、障害福祉、警察、地域包括支援センターが上位だが、それ以外も相当数ある。
- ・ 再発防止の観点から、終結した事案の事後検証を実施できている市町村は 1 割強（13.0%）に留まっている。

今後の論点

<①取組状況・課題の把握>

- ・ 高齢者虐待防止法に準ずる対応が求められる権利侵害の発生件数は、セルフ・ネグレクト、養護・被養護関係にない高齢者、65 歳以上夫婦間の DV、認知症による行方不明高齢者の 4 事例のみであってもその推定発生件数の総和は約 50,500 件であり¹、高齢者虐待の相談・通報件数と比べると多くなっている。（令和 2 年度の結果によれば、養護者による相談・通報件数は 35,774 件である）。この結果を踏まえると、発掘・通報されずに見過ごされているケースがあることが想定される。
- ・ 準ずる対応が求められる権利侵害の発生件数の把握が限定的である理由の一つとして、これらの権利侵害が虐待と同様に重大な権利侵害である事象という認識の周知・共有が不十分である可能性がある。このため、これらの権利侵害についての周知・共有を進めるとともに、虐待防止ネットワークでの取組や体制整備を検討する際には、準ずる対応が求められる権利侵害についても含めて検討する必要があることを定着させていくべきである。

<②検討会の設置>

- ・ 過去（平成 26 年度・平成 30 年度）²に実施された同種の調査と比べると、高齢者虐待防止法に準ずる対応が求められるケースについて、セルフ・ネグレクトを例に挙げると、発生件数まで把握している市町村は以前と比べて増加している傾向にある（平成 26 年度調査：25.7%、平成 30 年度調査：13.0%）。とはいえ、依然として、4～5 割程度の市町村が発生件数すら把握できていない状況にある。「準ずる対応」の定義が不明瞭といった指摘はあるものの、有効な対策を検討するためには、当該地域で生じている本課題の規模感の把握と課題の共有は必須といえる。一方で、人員数の不足という指摘への対応も考慮する必要がある。
- ・ 件数を把握できている市町村が 5 割程度であったことを考慮すると、対応がなされている市町村の多くは、関係機関との連携、事例検討会の設置など、体制の強化や機関連携、ネ

¹ 各権利侵害の日本の総人口当たりの発生数を加算したもの

² 平成 26 年度における調査「セルフ・ネグレクトや消費者被害等の犯罪被害と認知症との関連に関する調査研究事業」

参考：<https://www.mhlw.go.jp/file/06-Seisakujouhou-12300000-Roukenkyoku/0000140351.pdf>

平成 30 年度における調査「高齢者の権利擁護における基礎自治体での相談体制・事例対応の実態把握等に関する調査研究」参考：https://www.tmg Hig.jp/research/info/cms_upload/e110e97bfdba1024170a92c0b0c985d2_1.pdf

ネットワーク構築が蓄積されつつある。ただし、本調査では、どのような連携協力体制で、どのような事例検討会や周知活動が展開されているのかといった具体的内容や質までは把握できていない。良質な連携体制や場を構成する要素と指標化については今後さらに検討する必要がある。

<③計画の策定>

- ・ 高齢者虐待防止法に準ずる対応が求められる権利侵害の体制整備は不十分であり、計画的な体制整備が必要である。高齢者虐待防止法に準ずる対応が求められる権利侵害については、現状把握（A-PDCAの冒頭のA）自体が不十分な状況にあり、対応についての進展はみられるものの、事後検証も十分になされていない。ただし、セルフ・ネグレクト、養護・被養護関係にない高齢者への虐待、お互い自立した65歳以上夫婦間のDV、孤立死の問題は、それぞれ別個の問題であり、一括りに論じることは難しい。介護保険事業計画に限らず、地域の実情に応じた計画策定と体制整備を図っていくことが求められる。

<④実施と評価>

- ・ 高齢者虐待防止対応のための体制整備の事後検証の実施が42.3%であったこと（令和2年度調査結果）と比べると、高齢者虐待防止法に準ずる対応では終結した事案の事後検証は大きく遅れているといえる。なお、高齢者虐待防止においても、他の体制整備の項目が6～8割程度実施済みである中、この事後検証の実施割合は最も少なくなっている。「検証」という水準には至らなくとも、再発防止にむけた「振り返り」の場を設けることが必要と思われる。
- ・ ヒアリングを通して、セルフ・ネグレクトを始めとした権利侵害については地域住民が権利侵害に気付くことができる状況（見守りネットワーク）を組成していくことが早期発見につながることを示唆された。

3. 消費者被害について

消費者被害については、高齢者虐待対応部局と消費者行政部局の双方の観点で議論することが重要であることを踏まえ、本結果のポイントと今後の課題・論点を整理する。

現状・課題

高齢者虐待対応部局

<①取組状況・課題の把握>

- ・ 消費者被害の課題にうまく対応できていると回答した自治体は 57.9%と半数を超えたものの、高齢者虐待防止法第 27 条に規定された消費者被害の発生件数を把握している自治体について、全件把握している自治体が 2.6%、ある程度把握している自治体が 13.3%となり、全体的には消費者被害の件数把握はあまり進んでいない。もとより消費者被害の件数把握は消費者行政部局の本務ではあるものの、高齢者虐待対応部署では消費者被害において件数を把握することができていない実態が明らかになった。
- ・ 同法第 27 条に規定された消費者被害の課題にうまく対応できていないと回答した自治体では、その理由に「解決方法の類型化がされていない、ノウハウをうまく引き継げない」ことを挙げている。マニュアルや業務指針、対応フロー図の作成をしていない自治体が 95.7%と、そのほとんどを占める実情が反映される結果となった。
- ・ 同法第 27 条に規定する消費者被害への対応方法については、「消費者被害の予防に関する広報・注意喚起」が 67.4%と最も多く、これだけでは必ずしも権利擁護支援に結び付く対応とは言いきれないものの、消費生活センターによる対応が 60.5%、日常生活自立支援事業の利用が 37.3%、介護保険サービス・生活支援サービスの導入が 26.9%、介護保険法における地域ケア会議の実施が 21.9%、成年後見制度の首長申立が 10.4%など、庁内他部署や関連機関と連携を取りつつ、権利擁護支援に結び付く対応が行われていることも分かった。
- ・ 同法の規定する消費者被害に関して、庁内の理解とサポートを得るために何らかの施策を行っている自治体は半数程度である。その中で、わずか 8.0%ではあるが、ワンストップ型の相談窓口を設置し、関連部署で複合的な課題を一体的に協議している自治体が存在することは注目に値する。他方、当該問題に関して、何もしていないと回答した自治体も約半数あり、庁内連携を高齢者虐待対応部署から積極的に働きかけることはあまり進んでいないことも明らかになった。
- ・ 高齢者虐待対応部署から、消費生活センターや地域包括支援センター等の関係者に対し、同法に規定する消費者被害に関する知識等を習得する場や機会の提供について、未実施が 66.1%であるなど、積極的に行なわれているとはいえ、高齢者の消費者被害の実態に即した体制整備が十分ではない。

<②検討会の設置>

- ・ 月 1 回の割合で開催される地域ケア会議に消費者行政部局も毎回参加し、緊密な連携が取れているため、どのタイミングでどの部署と連携すればいいか把握できている。
- ・ 消費者庁が設置を推進している消費者安全確保地域協議議会については、未設置の自治体

が60.6%を占めるが、高齢者虐待対応部署などが運用する何らかのネットワークを構築している自治体がほとんどである。しかし、同法第2条に規定された経済的虐待と同様の対応が求められる高齢者の消費者被害に対応するためには構築されているネットワークが消費者行政部局など、他のネットワークと容易に協働しうるものであることが求められる。既存のネットワークで何をするのか、その機能を今一度確認する必要がある。

<③計画の策定と評価>

- ・ 高齢者の消費者被害については行政評価を行っている自治体は限定的（11.1%）であり、行政計画の整備状況（31.0%）や庁内決裁の計画の整備（10.1%）、体制整備の予算確保に向けた評価の実施（6.9%）、条例や要綱の整備を行っている自治体はわずか6.8%であるなど、非常に限られている。
- ・ 消費者被害の事案の事後検証については、未実施が94.9%であるなど、ほとんど行われておらず、事案の蓄積・類型化が図られていない。これが、結果的には、マニュアル整備の遅れにつながっているものと考えられる。
- ・ 同法第27条に規定される消費者被害の課題について、うまく対応できているとする回答が57.9%であったことは上述のとおりだが、自治体へのヒアリングでは、高齢者虐待対応部署と消費者行政部局の双方で、権利擁護支援に結び付く相談事例が必ずしも全件共有はされておらず、対応における協働もかなり限定的である。ただし、消費者行政部局は地域ケア会議に参加し、緊密な連携が取ることで、どのタイミングでどの部署と連携すればいいか把握できており、地域ケア会議に対処法についてのノウハウが集約されており、迅速な対応が可能だとする例が報告された。今後、全国の自治体で好事例の展開が期待される。

消費者行政部局

<①取組状況・課題の把握>

- ・ 消費者行政部署内で「消費者被害は権利擁護の対象であって自治体として虐待と同様に対応する必要がある」という考え方は7割程度周知されている。実際に、高齢者の消費者被害は消費生活センターから高齢者虐待対応部署へ相談・通報が61.5%、福祉サービスへのつながりが44.8%となっており、結果として高齢者の消費者被害の相談を発端として権利擁護支援につながっていることがうかがえる。今後、協働内容をさらに深めていく必要がある。その一方で、連携したことがない自治体も12.6%存在する。こうした自治体では、他自治体の好事例を参考に早急な対応が求められる。
- ・ 消費者行政部局が高齢者虐待対応部署との連携においては、多くの自治体で困難を感じておらず、うまく連携が図られていると考えている割合が7割を超える。しかし、受け止める側の高齢者虐待対応部署では消費者被害の件数を把握していない割合が高く、同法第27条に基づく高齢者の消費者被害の認識について、双方の部局の意識に齟齬が生じている可能性が高い。

<②検討会の設置>

- ・ 消費者安全確保地域協議会を設置している自治体ははまだ4割に満たない状況である。

<③計画の策定と評価>

- ・ 消費行政部局での地域包括支援センターを対象にした消費者被害や関連法の研修・勉強会

の開催が2割程度、消費生活相談員向けの介護・福祉・虐待や関連法などの研修・勉強会の開催が1割にも満たない状況と、かなり限定的であり、高齢者虐待対応部局の研修・勉強会同様、高齢者の消費者被害の実態に即した体制整備が十分ではない。

今後の論点

高齢者虐待対応部局

<②検討会の設置>

- ・ 高齢者に対する消費者被害は高齢者虐待防止法第27条に規定されており、経済的虐待と同様の対応が求められる。地域ケア会議などにおいて、情報交換を通してお互いの理解を深め、多くの場合アウトリーチ機能のない消費者行政部局から要請のあった場合は、高齢者宅を訪問して消費者被害の状況や程度について事実確認を行い、両部局で対応策を検討するなど、高齢者虐待対応部局と消費者行政部局との協働対応強化が必要である。
- ・ 高齢者に対する消費者被害は「経済的虐待と同様の対応」が求められることから、互いの連携強化及び協働のためにも、ケース会議等には高齢者虐待部局のみならず、消費者行政部局も参加し、双方で理解を深める機会を積極的に設置する。また、高齢者の消費者被害は「権利擁護」の対象であることに鑑み、双方が主催する研修等に双方が参加し、理解を深める必要がある。

<③計画の策定/④実施と評価>

- ・ ケース会議や研修会で検討・検証された事例と整理された情報は実務上の取り決めとして類型化し、マニュアルを整備する。このことによって、担当者が変わっても等しい対応が可能となる。なお、現在はほとんど行われていない事案の事後検証を行うことによって、継続的にマニュアルの追加・整備を図る。
- ・ マニュアル化した実務上の対応をスムーズに進めるためには、協働できる見守りネットワークの構築が必要である。特に、経済的虐待と同様の対応が求められる高齢者の消費者被害については、高齢者虐待のネットワークとその目的が一致する。既存のネットワークで何がどこまでできるのか、その機能を今一度確認し、例えば、緊急性がある場合など、本人の同意がなくても必要な関係者間でのみ個人情報の共有を図りながら、迅速に被害回復までつなげることが可能な消費者安全確保地域協議会を、既存のネットワーク機能に上乗せして機能強化を図ることなど、検討する。

消費者行政部局

<②検討会の設置>

- ・ 高齢者に対する消費者被害は「経済的虐待と同様の対応」が求められることから、互いの連携強化及び協働のためにも、ケース会議等には高齢者虐待部局のみならず、消費者行政部局も参加し、双方で理解を深める機会を積極的に設置する。また、高齢者の消費者被害は「権利擁護」の対象であることに鑑み、双方が主催する研修等に双方が参加し、理解を深める必要がある。（再掲）

<③計画の策定/④実施と評価>

- ・ 消費者行政部局と高齢者虐待対応部局では、同法第27条に基づく高齢者の消費者被害の認識について、双方の意識に齟齬が生じている可能性が高いことから、情報共有の在り方

を再検討することが喫緊の課題である。双方の連携・協働をさらに充実・進化させるためにも、高齢者虐待等福祉のネットワークと協働できる消費者安全確保地域協議会の設置を積極的に検討する。なお、設置に際しては、新規に消費者被害への対応を主目的とするネットワークを立ち上げることを目指すのではなく、既存の高齢者虐待等福祉のネットワークに消費者安全確保地域協議会の機能を上乗せすることを検討するなど、連携の緊密さを担保することが肝要である。