

平成30年度
「北海道社会福祉総合基金」
成年後見制度関係助成事業

平成30年度
『成年後見制度の利用に関するアンケート調査』
報告書

平成31年3月

北見市成年後見支援センター

はじめに

介護保険制度と共に成年後見制度が創設されて20年目を迎えました。本市においては、第1期の市民後見人養成から6年、成年後見支援センターの開設から間もなく丸5年が経とうとしています。

この間、市民後見人養成研修は第3期まで実施され、既に養成研修の修了者数は103名を数え、このうち当センターに登録し実際に法人後見支援員として活動されている方は22名（法人後見の受任件数は累計で32件）に及んでいます。

しかし、認知症高齢者やひとり暮らし高齢者の急激な増加をはじめ、障がい者を支える家族の高齢化の進行といった状況を踏まえると、未だ多くの成年後見制度のニーズが潜在化しているように思われます。

このため当センターでは、今後の後見ニーズの急増に備え、地域における権利擁護のネットワーク構築と後見制度の利用促進に向けて、その実態を明らかにするため調査を行いました。今回の調査は、平成25年度に北見市が行ったニーズ調査の後継調査として実施したのですが、前回調査対象の事業所・病院に加えて、新たに市内の主な金融機関を対象としました。近年、金融機関における認知症高齢者等の本人保護、とりわけ預貯金の払戻請求事務を通じて後見制度の必要性を判断する場面が増えていると考えられたからです。

調査に当たっては、北見市成年後見支援センター運営委員会と北見市保健福祉部（障がい福祉課・介護福祉課）の皆様にご指導・ご支援をいただきました。また、業務多忙な中にもかかわらず調査にご協力いただいた事業所・病院・金融機関等の皆様にお礼を申し上げます。

なお、調査結果の分析と考察は、東京大学大学院教育学研究科特任専門職員 東啓二先生にお願いいたしました。東先生には第1期養成研修以降折に触れてご指導いただいておりますが、今回もまた快くお引き受けいただきましたことは当センターにとって大きな喜びであり、心より深く感謝を申し上げます。

権利擁護のニーズは本人自らも気づきにくく「声なき声」となりがちです。たとえ判断能力が不十分であっても金銭や財産の管理を始め、福祉や介護サービスを本人の意思に基づいて利用しながら暮らすことは地域生活の基本です。そのためには、成年後見制度の利用実態を把握したうえで、この地域の将来を見据えた権利擁護の全体構想が必要であり、それはまさに地域福祉の課題そのものであると思います。

今年は国の利用促進基本計画の中間年に当たりますが、この地域における今後の権利擁護事業の一層の進展に役立てられることを祈念し、本調査報告書をお届けいたします。

2019年3月

北見市成年後見支援センター

目 次

I アンケート調査の概要

- 1) アンケート調査の概要 1
- 2) アンケート調査の内容 2

II 調査結果

- 1) 高齢者施設等・障がい者支援事業所・病院 編 4
- 2) 金融機関 編 16

III まとめと資料

- 1) まとめ 22
～調査結果の分析と成年後見制度の展望～
東京大学教育学研究科 特任専門職員 東 啓二 氏
- 2) 資料 24
 - ・アンケート調査票（高齢者施設等・障がい者支援事業所等・病院 編）
 - ・ “ （金融機関 編）

I

アンケート調査の概要

- 1) アンケート調査の概要等 1
- 2) アンケート調査の内容 2

1) アンケート調査の概要等

1 調査の目的

この調査は、北見市成年後見支援センターが北見市における成年後見制度の利用状況やニーズを調査し、今後の成年後見制度の利用促進やセンター活動の充実に資することを目的に実施したものです。

2 実施主体

北見市成年後見支援センター

3 調査期間

平成30年 9月 1日(土)～平成30年 9月28日(金)

4 実施方法

配布方法：インターネット、郵送、手渡し

回収方法：インターネット、FAX、郵送

5 調査対象

- (1) 居宅サービス事業所、施設サービス事業所、地域密着型サービス事業所、地域包括支援センター
- (2) 障がい者相談支援事業所
- (3) 病院（精神科・医療療養型）
- (4) 市内金融機関

回収結果

調査対象先		配布数	回収数	回収率
高齢者	居宅サービス事業所	56	48	87.1%
	施設サービス事業所	8	8	
	地域密着型サービス事業所	45	39	
	地域包括支援センター	7	6	
	小計	116	101	
障がい者	障がい者相談支援事業所	14	14	100%
病院	精神科・医療療養型	10	8	80.0%
金融機関	市内金融機関	31	24	77.4%
合計		171	147	86.0%

※計171事業所の管理者または責任者に回答いただきました。

2) アンケート調査の内容

(高齢者施設等・障がい者支援事業所・病院 編)

成年後見制度利用者数とその概要について

- 1-1 貴事業所の現在の利用契約者（北見市民のみ）は何名いますか？
- 2 貴事業所の利用契約者で、現在、成年後見制度を利用されている方は何名いますか？
- 3 問1-2で回答された方の後見類型及び制度利用となった理由は何ですか？
- 4 問1-2で回答された方の成年後見人等には、誰が選任されていますか？
- 5 問1-2で回答された方の成年後見人等とご本人の関係性はhowですか？
- 6 問1-2で回答された方のうち、親族や支援状況について、把握している範囲でご回答下さい。

成年後見制度に関する相談や、その内容について

- 2-1 貴事業所で成年後見制度の相談を受けている人は何人いますか？
- 2 問2-1で回答いただいた方は、どんな問題で相談を受けていますか？（複数回答）
- 3 貴事業所で成年後見制度に関する相談があった場合、相談機関等へ相談をつないでいますか？（複数回答）
- 4 問2-3で「相談機関を紹介している」と回答いただいた方で、どこに相談していますか？（複数回答）

成年後見制度の必要性

- 3-1 貴事業所の利用契約者のうち、成年後見制度を利用した方がよいと思われる方は何名いますか？
- 2 問3-1で回答いただいた方について、成年後見制度が必要な理由は何ですか？
- 3 問3-1で回答いただいた方で、なぜ必要と思われるかご回答下さい。（複数回答）
- 4 問3-1で回答いただいた方について、成年後見制度の利用に至らないのはどのような理由があると思いますか？（複数回答）

北見市の成年後見制度の施策に対する要望

- 4-1 北見市の成年後見制度の施策に望むものは何ですか？（複数回答）
- 2 その他に成年後見制度についてご意見などがありましたらお聞かせ下さい。（自由記述回答）

(金融機関 編)

成年後見制度利用者数とその概要について

- 1-1 貴社のお客さまで、成年後見制度を利用されている方はいますか？
- 2 問1-1で回答された方の成年後見人等には、誰が選任されていますか？
- 3 貴社では、お客さまに成年後見人等が就任した際に、その情報を本店・支店間で共有されていますか？

成年後見制度に関する相談や、その内容について

- 2-1 貴社においてお客さまより成年後見制度の相談を受けた事がありますか？
(過去1年間の総数を記入)
- 2 貴社において、お客さまへ成年後見制度の利用を勧めたことはありましたか？
- 3 問2-2で「ある」に回答いただいた方は、どのような対応をされましたか？
(複数回答)
- 4 問2-2で「ない」に回答いただいた方は、その理由は何ですか？(複数回答)
- 5 問2-3で「相談機関を紹介している」と回答いただいた方で、どこに相談していますか？(複数回答)

成年後見制度の必要性

- 3-1 現に成年後見制度を利用されている方以外に、成年後見制度の利用が必要だと思われる方はいますか？
- 2 問3-1で、「いる」に回答された場合、なぜ必要だと思われますか？(複数回答)
- 3 貴社において、成年後見制度に係る窓口対応マニュアルはありますか？
- 4 「ある」に回答した場合、そのマニュアルでは対応が難しかった事例などがあればご記入下さい。(自由記述回答)

成年後見制度の周知や、その他に関すること

- 4-1 貴社では、成年後見制度に関する職員研修を行っていますか？
- 2 貴社の職員の中に、認知症サポーターの研修を修了した方はいますか？
- 3 認知症高齢者等の預金を保護する上で重要だと考えることは何ですか？(複数回答)
- 4 その他に成年後見制度についてご意見などがありましたらお聞かせ下さい。
(自由記述回答)

II

調査結果等

- 1) 高齢者施設等・障がい者支援事業所・病院 編 4
- 2) 金融機関 編 16

高齢者施設等・障がい者支援事業所・病院 編 調査結果

I. 成年後見制度利用者数とその概要について

設問 1-1 貴事業所の現在の利用契約者数

(北見市民のみ・施設サービス事業所は、入所者数を記入)

(単位:ヶ所・人)

区分	高齢者	障がい者	病院	合計
施設・事業所数	101	14	8	123
利用契約者数	6,215	1,470	472	8,157

● 高齢・障がい者施設の入所者及び在宅生活者、入院患者数は8, 157人

回答のあった123の施設、事業所、病院中、高齢者施設が101施設と最も多く、全体の82%を占めています。

また、利用者契約者の総数は8,157人で、そのうち高齢者施設等は6,215人(76%)、障がい者支援事業所契約者は1,470人(18%)、病院は472人(6%)となりました。

設問 1-2 利用契約者のうち、現在の成年後見制度利用者数

(単位:人)

区分	高齢者	障がい者	病院	合計
後見制度利用者数	74	28	11	113

● 後見制度利用者数は113人

高齢・障がい者施設・病院の入所・入院患者総数は8,157人のうち、後見制度の利用者は113人で利用率は1.4%。2017年の全国における潜在的ニーズに占める利用率は約2%(注)であり、これを若干下回った数値となっています。

(注) 東京大学 大学院教育学研究科と地域後見推進センターの調べによる。

設問 1-3 問 1-2 の回答で、後見類型及び制度利用となった理由

(単位:人)

後見類型	区分	制度利用となった理由				合計
		認知症	知的障がい	精神疾患	その他	
後見	高齢者	41	4	3	8	56
	障がい者	1	23	2	0	26
	病院	5	0	3	3	11
	小計	47	27	8	11	93
保佐	高齢者	10	1	0	3	14
	障がい者	0	1	1	0	2
	病院	0	0	0	0	0
	小計	10	2	1	3	16
補助	高齢者	2	0	0	0	2
	障がい者	0	0	0	0	0
	病院	0	0	0	0	0
	小計	2	0	0	0	2
任意後見	高齢者	1	0	0	1	2
	障がい者	0	0	0	0	0
	病院	0	0	0	0	0
	小計	1	0	0	1	2
合計		60	29	9	15	113

【その他を選んだ、具体的な理由】

- ・脳疾患により意思疎通が困難なため。(高齢・病院)
- ・本人が脳梗塞で入院中に、本人の妻が浪費にて負債を抱えていたが、その後妻が死亡したため、義妹が後見申立を行った。他の身内はいない。(高齢)
- ・生活困窮のため。(高齢)
- ・脳血管障害(脳出血)により、判断能力が全くなくなってしまった。(高齢)
- ・ご家族の希望。(高齢)
- ・身内が居なく、金銭管理等携わる方がいないため。(2)(高齢)
- ・脳梗塞後遺症による失語症、くも膜下出血後による高次脳機能障害。(高齢)
- ・子供がいない夫婦が高齢となり、親族による金銭等管理を希望していたが、兄弟も高齢であり甥が任意後見手続きを行った。(高齢)

● 後見類型が約 8 割。そのうち、認知症により制度を利用した人は半数以上

類型別では後見 93 人(82%)、保佐 16 人(14%)、補助 2 人(2%)、任意後見 2 人(2%)となっており、全国平均同様、後見類型が 8 割を占めています。また、制度利用となった理由では、認知症を起因とする人が 60 人(53%)と半数以上を占め、次いで知的障がいを理由とする人は 29 人(26%)、精神障がいを理由とする人は 9 人(8%)、その他は 15 人(13%)という結果となりました。

設問 1-4 成年後見人等の選任状況

(単位:人)

後見類型	区分	成年後見人等						合計
		親族 後見人	第三者 後見人	法人 後見人	任意 後見人	その他	不明	
後見	高齢者	6	28	15	2	3	2	56
	障がい者	3	8	0	0	2	0	13
	病院	2	8	1	0	0	0	11
	小計	11	44	16	2	5	2	80
保佐	高齢者	0	7	4	0	2	1	14
	障がい者	0	2	13	0	0	0	15
	病院	0	0	0	0	0	0	0
	小計	0	9	17	0	2	1	29
補助	高齢者	0	1	0	0	0	1	2
	障がい者	0	0	0	0	0	0	0
	病院	0	0	0	0	0	0	0
	小計	0	1	0	0	0	1	2
任意後見	高齢者	1	0	0	0	1	0	2
	障がい者	0	0	0	0	0	0	0
	病院	0	0	0	0	0	0	0
	小計	1	0	0	0	1	0	2
合計		12	54	33	2	8	4	113

【第三者後見人・その他の具体的な選任者】

- ・ 弁護士（24）
- ・ 行政書士（2）
- ・ 司法書士（1）
- ・ 社会福祉士（5）
- ・ 社会福祉協議会（5）
- ・ 離別した配偶者（1）

※未回答を含むため、合計数と具体的な選任者数に差異があります。

●後見人の選任状況は、専門職等の第三者後見人が半数

後見人の選任状況は、専門職等の第三者後見が54件と最も多く、全体の約半数を占めています。次いで社会福祉協議会による法人後見が33件と約3割を占め、親族後見は12件と約1割に留まっています。専門職の中では弁護士の受任件数が24件と最も多く、司法書士や社会福祉士の受任受け皿が乏しい現状が見てとれます。

設問 1-5 成年後見人等と本人の関係性

(単位:件)

関係性	高齢者	障がい者	病院	合計
うまくいっている	69	27	9	105
うまくいっていない	3	1	2	6

【うまくいっている・うまくいっていない理由】

- ・保佐人が複数の対象者を抱えている現状、必要な時に対応して頂けないことがあった。(高齢)
- ・以前は社会福祉士が不定期で面会に来られていたが、現在はあまり来られないため、最低限のコミュニケーションを図って頂きたい。(高齢)
- ・本人の理解力低下により拒否しているため、娘と調整している。(高齢)
- ・毎月面会に来られ本人の居室へ訪問し、興味のある会話等されコミュニケーションが図れていると思う。(高齢)
- ・患者の家族から相談がある。(病院)

●後見人と本人の関係は「上手くいっている」が大半

「上手くいっていない」の理由として「必要な時に対応して頂けないことがあった」などのコメントがありましたが、大半は後見人とご本人の関係が「上手くいっている」との回答でした。

設問 1-6 後見制度利用者の親族や支援者の状況

(単位:人)

項目	高齢者	障がい者	病院	合計
2親等以内の支援者がいる	28	6	7	41
2親等以内の親族はいるが、高齢・遠方・障がい等の理由で支援者がいない	15	13	2	30
支援者がいない	15	9	0	24
2親等以外の支援者がいる (3親等以上、隣人、友人等)	6	0	0	6
不明	8	0	2	10
合計	72	28	11	111

●2親等以内の支援者がいるのは37%

後見制度利用者の親族や支援状況では「2親等以内の支援者がいる」が41件(37%)と最も多く、次いで「2親等以内の親族はいるが、高齢・遠方・障がい等の理由で支援者がいない」が30件(27%)、「支援者がいない」が24件(22%)となりました。約半数には、支援者が遠方または存在しないため、制度利用時に申立人が不在となるといった問題が多数発生することが懸念されます。

Ⅱ. 成年後見制度に関する相談や、その内容について

設問 2-1 成年後見制度に関する相談を受けている件数

(単位:件)

区分	高齢者	障がい者	病院	合計
相談件数	26	5	10	41

●現在、後見制度について相談を受けている件数は41件

高齢・障がい・病院ともに、後見制度に関する一定の相談件数があり、後見ニーズの広がりが見てとれます。

設問 2-2 どんな問題で相談を受けているか (複数回答)

(単位:件)

項目	高齢者	障がい者	病院	合計
親族等の支援が見込めない	12	3	3	18
預貯金の管理や解約などの手続きが必要	9	3	2	14
介護保険・障害福祉サービス契約が必要	7	2	2	11
相続の手続きが必要	3	0	1	4
詐欺被害に遭っている、または可能性がある	2	0	1	3
保険金の受け取りなどの手続きが必要	1	0	0	1
その他	1	1	2	4
合計	35	9	11	55

【その他を選んだ、具体的な理由】

- ・ 今後、本人の子供が病気等の疾患や高齢などで支援できなくなる可能性がある。(高齢)
- ・ 転居に伴う自宅の処分等の手続きが必要。(障がい)
- ・ 医療保護入院の同意者として。(病院)
- ・ 後見費用がかかるので解任したい。(病院)
- ・ 状況などの説明が足りないなど。(病院)

●親族等の支援が見込めない、預貯金の管理や解約についての相談が上位

相談内容としては「親族等の支援が見込めない」、「預貯金の管理や解約などの手続きが必要」、「介護保険・障がい福祉サービス契約が必要」とする回答が多く、全体の8割を占めています。

設問 2-3 相談機関等への紹介状況（複数回答）

（単位：件）

項目	高齢者	障がい者	病院	合計
相談機関を紹介している	49	6	7	62
相談機関を紹介していない	2	0	0	2
紹介先がわからない	1	0	0	1
その他	16	3	1	20
合計	68	9	8	85

【その他を選んだ、具体的な理由】

- ・ 成年後見制度が必要な状況ではなく様子を見ている状況。（高齢）
- ・ 家族が誰もいないため。（高齢）
- ・ 相談を受けていない、または相談事例がない。（高齢 1 1・障がい 2）
- ・ 現段階で相談はないが、相談があった場合には、関係機関に繋げる役割は必要ないと感じている。（高齢）
- ・ 住所の包括支援センターに相談し、つなげてもらった。（高齢）
- ・ 相談対応している。（高齢）
- ・ 相談があれば、成年後見支援センターへ相談する。（高齢）
- ・ 障がい者相談支援センターとして、申立手続き等を支援することがある。（障がい）
- ・ 当院に相談があった場合、医師の診断書を依頼される段階まできている。（病院）

●後見制度の相談を相談機関へつないでいる割合は7割強

「相談機関を紹介している」との回答は62件で、相談件数の約7割は相談機関へつながられています。その他を選択した理由としては「制度が必要な状態ではなく様子を見ている状況」などの回答がありました。

設問 2-4 相談機関の紹介先（複数回答）

（単位：件）

項目	高齢者	障がい者	病院	合計
北見市成年後見支援センター（北見市社会福祉協議会）	32	5	5	42
地域包括支援センター	30	0	4	34
市役所	15	4	2	21
弁護士	4	1	2	7
家庭裁判所	1	1	2	4
司法書士（リーガルサポート）	4	0	0	4
法テラス	2	0	1	3
特定相談支援事業所	1	0	0	1
社会福祉士（ばあとなあ）	0	0	0	0
その他	1	0	0	1
合計	90	11	16	117

【その他を選んだ、具体的な理由】

- ・公証役場。（高齢）

●紹介先としては、成年後見支援センター、地域包括支援センターが均衡

相談機関の紹介先は、「北見市成年後見支援センター」が最も多く、次いで市内に7ヶ所ある「地域包括支援センター」、「市役所」の順となっています。センターが開設され5年が経過し、その存在が徐々に浸透していることが伺えます。

Ⅲ. 成年後見制度の必要性

設問 3-1 利用契約者のうち、後見制度を利用した方がよいと思われる人の数

（単位：人）

区分	高齢者	障がい者	病院	合計
利用必要者数	83	24	3	110

●後見制度を利用した方がよいと思われる人は110人

利用が必要との回答が110件、相談を受けている件数41件を含めると、151件に達しており、高い後見ニーズが見て取れます。

設問 3 - 2 成年後見制度が必要な理由

(単位:人)

対象者 \ 理由	高齢 (認知症を含む)	知的障がい	精神疾患	その他	合計
高齢者	70	1	3	9	83
障がい者	0	12	10	2	24
病院	1	1	1	0	3
合計	71	14	14	11	110

【その他を選んだ、具体的な理由】

- ・妻が高齢で、認知症もあるため。(高齢)
- ・家族関係の希薄。(高齢)
- ・生活保護受給しているが、自己での財産管理が出来ていないため。(高齢)
- ・身内がなく親族が遠方のため。(高齢)
- ・ご家族が疾患、高齢のため。(高齢)
- ・現在、キーパーソンである親族が高齢であり、キーパーソンだけでは手続きに不安があるため。(高齢)
- ・財産が有る方で、息子は知的障がいがあり、携わる事が出来ない。(高齢)
- ・独居、家族が遠方(道外)、認知症もあり日常生活での困難が増えてきている。(高齢)
- ・施設で生活する本人の通帳を離れて暮らす親族が管理しているため、生活に支障が生じているケース。(障がい)
- ・聴覚障害。(障がい)

●後見制度が必要な理由の6割強は高齢(認知症を含む)によるもの

後見制度が必要な理由として「高齢(認知症を含む)」を理由とする回答は71件で、全体の65%を占めています。知的障がいと精神障がいを理由とする回答は、ともに14件で全体の25%となっています。

設問3-3 問3-1の回答で、なぜ必要と思われるか（複数回答）

（単位：件）

項目	高齢者	障がい者	病院	合計
親族等の支援が見込めない	20	9	1	30
預貯金の管理や解約などの手続きが必要	19	6	1	26
将来にわたり、継続的に本人の日常生活を見守る人がいない	18	4	1	23
話し言葉の理解や、会話等でのコミュニケーションが難しい	12	4	0	16
自分の意思や要望、不満をうまく伝えられない	12	3	1	16
介護保険・障害福祉サービス契約が必要	10	3	1	14
入退院における契約が必要	11	3	0	14
保険金の受け取りなどの手続きが必要	7	3	0	10
不動産の売買など日常的な金銭管理の範囲を超える法律行為ができない	7	3	0	10
相続の手続きが必要	5	2	0	7
詐欺被害や悪徳商法などの被害に遭っている、または可能性がある	2	1	0	3
その他	2	0	0	2
合計	125	41	5	171

【その他を選んだ、具体的な理由】

- ・夫は施設入所中、子供（娘）も遠方で殆ど連絡のやり取りがない。（高齢）
- ・妻が高齢で認知症があり、同居の次男も障がいがあり支援ができない、長男は遠方で病気があり支援が困難。（高齢）

●後見制度が必要な理由については、「親族間の支援が見込めない」が最も多い

後見制度が必要な理由については、高齢・障がいともに「親族間の支援が見込めない」との回答が最も多く、次いで「預貯金の管理や解約」「将来にわたり、継続的に本人の日常生活を見守る人がいない」となっています。この設問でも、親族支援者や将来にわたり支えとなるキーパーソンがいないことを理由とする回答が多くありました。

設問3-4 問3-1の回答で、制度の利用に至らない理由(複数回答)

(単位:件)

項目	高齢者	障害者	病院	合計
本人及び家族の理解・同意を得るのが難しい	23	5	0	28
今の福祉・介護サービスや、他の制度、事業などで間に合っている	11	3	2	16
どのタイミングで制度を利用したらよいかわからない	8	6	0	14
成年後見制度の手続きが煩雑である	7	3	0	10
申請などの手続きに時間や手間がかかる	7	2	0	9
身元引受人や保証人、連帯保証人になってもらえない	5	3	0	8
誰が成年後見人に選任されるかわからず、不安である	7	1	0	8
申立費用について本人や家族が負担できない	5	1	1	7
第三者にお願いした場合の報酬について本人や家族が負担できない	4	3	0	7
後見制度を利用する必要性がわからない	6	0	0	6
医療行為への同意権がない	5	1	0	6
申立人になってくれる人がいない	3	1	0	4
成年後見制度について誰に(どこに)相談したらよいかわからない	1	0	0	1
その他	5	0	2	7
合計	97	29	5	131

【その他を選んだ、具体的な理由】

- ・自己判断又は家族の判断を受けて支障なく生活ができている。(高齢)
- ・現在、申請中。(高齢)
- ・市内の介護施設入所してる姉がまだ自身で対応できると思っており、将来的に後見制度は必要になると理解されているが、まだ先送りしていてもよいと考えているため。(高齢)
- ・相談支援を始めたばかりであり、現在介護保険の申請中。(病院)
- ・経済面の心配があり、これから面接を進めていく段階。(病院)
- ・後見制度が知られていない。(社会的孤立者、身寄りがない人への情報提供など)(病院)

●利用に至らない理由では、「本人及び家族の同意を得るのが難しい」が最も多い

制度の利用に至らない理由では「本人及び家族の同意を得るのが難しい」が28件と最も多く、全体の2割を占めています。次いで「今の福祉・介護サービスや、他の制度、事業で間に合っている」「どのタイミングで制度を利用したらよいかわからない」の回答が多くありました。ニーズがあるにも関わらず、成年後見制度の普及啓発や利用の必要性の理解が必ずしも浸透していない現状が見て取れます。

IV. 北見市の成年後見制度の施策に対する要望

設問 4-1 北見市の成年後見制度の施策に望むもの（複数回答）

（単位：件）

項目	高齢者	障がい者	病院	合計
成年後見制度の情報提供等	34	4	0	38
成年後見制度における講演会や研修会の開催	28	0	2	30
社会福祉法人等による法人後見支援の拡充	24	2	2	28
特にない	17	4	4	25
市長申立の普及	14	3	1	18
市民後見人による後見支援	10	3	1	14
第三者後見人等の候補者の推薦	8	0	1	9
その他	3	0	0	3
合計	138	16	11	165

【その他を選んだ、具体的な理由】

- ・ 後見人が決まるまでの期間の短縮。（高齢）
- ・ 後見人への報酬の助成。（高齢）
- ・ 当事者対象の情報書類、パンフレット、研修。（障がい）

●情報提供や勉強会・研修会を望む要望が最も多い

後見制度の施策に望むこととしては、「情報提供」が最も多く、次いで「講演会や研修会の開催」と「社会福祉法人等による法人後見の拡充」が続き、全体の約6割を占めています。こうした要望は、特に高齢者施設・事業所等で多く、今後、さらなる普及啓発活動や情報提供活動に取り組むことが必要と思われます。

設問 4-2 その他に成年後見制度についての意見など (自由記述回答)

【高齢者施設等】

- ・情報が不足していると感じる。
- ・第三者に頼んだ場合の費用や死亡した時の事、手術になった時の事など、説明に困る事がある。
- ・後見人によって対応が大きく違うこと。特に弁護士が後見人の場合、死後の対応。連絡すると亡くなったので、もう関係ありませんと言われることが多い。
- ・最近、後見人と家族との間で金銭等のトラブルの増加があるとニュースで聞く。
- ・後見人への報酬の負担が大きく申立に至らなかったり、こちらからも勧めにくいと感じる事がある。
- ・申請書類や手続きに時間や日数がかかり費用もかかるので、判断ができ、支障ない場合は特に問題としていない。
- ・敷居の高さも感じる。
- ・利用されている人の事例の紹介や必要と思われる人にどう支援すべきか等の情報が知りたい。
- ・制度を受けるにあたり、経済的負担が大きいとの意見があった。
- ・施設等に入所していても、実際に身内等がなく、財産管理等必要としている人は沢山いると思うので、更なる制度の推進を望む。
- ・ご家族に対して施設側から勧める方が良いのか、苦慮している。

【障がい者支援事業所】

- ・成年後見制度では日常的な金銭管理に係る相談支援的対応までカバーすることが難しい。
- ・実際に後見人と障がい者相談支援センターの緊密な連携で対応しているケースがある。
- ・脱施設化の流れもあり今後このようなニーズは高まると思う。
- ・障がい者相談支援センターの充実強化が必要と考える。

【病院】

- ・財産管理だけでなく、身元引受人になってもらえるようになって欲しい。

金融機関編 【調査結果】

I. 後見制度利用者数とその概要について

設問 1-1 顧客の成年後見制度利用数

(単位:人)

利用者数	179
------	-----

設問 1-2 成年後見人等の選任状況

(単位:人)

後見類型	成年後見人等					合計
	親族後見人	第三者後見人	法人後見人	その他	不明	
後見	41	101	18	2	5	167
保佐	5	2	3	0	0	10
補助	0	1	1	0	0	2
合計	46	104	22	2	5	179

【第三者後見人・その他の具体的な選任者】

- ・ 弁護士 (7)
- ・ 司法書士 (4)
- ・ 社会福祉士 (1)

※未回答を含むため、合計数と具体的な選任者数に差異があります。

●後見人の選任状況は、専門職等の第三者後見が半数以上

後見人の選任状況は、専門職等の第三者後見が104件と最も多く、全体の約6割を占めています。次いで親族後見が46件、法人後見22件となっています。

設問 1-3 成年後見人等の情報を本店・支店間で共有しているか

(単位:人)

共有している	8
口座登録店のみで管理	12

●本店・支店間で後見人等の情報を共有している割合は約4割

成年後見人等の情報は、金融機関の約4割の本店、支店間で共有されており、残りの約6割の本店、支店間では口座登録店のみで管理しているという結果となりました。

Ⅱ. 成年後見制度に関する相談や、その内容について

設問 2-1 顧客より後見制度の相談を受けた数 (過去1年間の総数)

(単位:件)

相談者数	43
------	----

設問 2-2 顧客へ後見制度の利用を勧めたことの有無

(単位:件)

ある	20
ない	4

設問 2-3 顧客へ成年後見制度の利用を勧める際の対応 (複数回答)

(単位:件)

項目	
成年後見制度の相談機関を紹介している	17
成年後見制度のパンフレット等をお渡しした	6
その他	2
合計	25

【その他を選んだ、具体的な理由】

- ・ 制度の内容について説明した。
- ・ 手続きを円滑に行うため、制度の利用を勧めた。

設問 2-4 顧客へ後見制度の利用を勧めなかった理由（複数回答）

（単位：件）

項目	
成年後見制度を詳しく知らないため、どう勧めてよいかわからない	2
判断能力が不十分であるとの確信を持ってない	2
お客さまのプライドを傷つけかねない	0
紹介先がわからない	1
合計	5

●金融機関では、1年間で40件以上の後見制度に関する相談を受け、利用を勧める際は相談機関を紹介することが多い

1年間で43件の後見相談を受け、利用を勧める際には約7割が後見制度の相談機関が紹介されていました。また、制度を勧めなかった理由としては「後見制度を詳しく知らないため、どう勧めてよいかわからない」「判断能力が不十分であるとの確信を持ってない」との回答がありました。

設問 2-5 相談機関の紹介先（複数回答）

（単位：件）

項目	
家庭裁判所	13
地域包括支援センター	5
弁護士	4
司法書士（リーガルサポート）	4
北見市成年後見支援センター（北見市社会福祉協議会）	4
市役所	3
法テラス	0
社会福祉士（ばあとなあ）	0
特定相談支援事業所	0
その他	0
合計	33

●相談機関の紹介先は家庭裁判所が多い

金融機関の紹介先は「家庭裁判所」が最も多く、次いで市内に7ヶ所ある「地域包括支援センター」が続き、「弁護士」「司法書士」「成年後見支援センター」は同数の3位となっています。金融機関の紹介先は司法機関が上位を占める結果となっています。

Ⅲ. 成年後見制度の必要性

設問 3-1 現に後見制度を利用している顧客以外に、利用が必要と思われる人（複数回答）

(単位:人)

いる	30
いない	7

●後見制度を利用した方がよいと思われる人は30人

利用が必要と思われる人の数は30人と、後見制度を必要とする潜在的ニーズがあることが伺えます。

設問 3-2 問 3-1 で、「いる」と回答した理由（複数回答）

(単位:件)

項目	
預貯金の管理や解約などの手続きが必要だが、本人ではできない	16
認知症の疑いや障がいがあり、窓口での説明が理解できていないと思われる	11
通帳の再発行や印鑑の改印を繰り返している	9
保険金の受け取りなどの手続きが必要だが、本人ではできない	4
ATMの使い方がわからず、キャッシュカードの暗証番号を忘れていた	3
相続の手続きが必要だが、本人ではできない	2
詐欺被害や悪徳商法などの被害に遭っている、または可能性がある	2
その他	2
合計	49

【その他を選んだ、具体的な理由】

- ・ ご高齢で書類の記入がやっとなの方が大勢いるため。
- ・ 今後、来店が難しくなる事、また、認知症になる可能性があると思われる。
- ・ 認知・寝たきりで窓口に来られないが、どうしたらいいかと聞かれることがある。

●本人では、預貯金管理や解約等ができないため、利用の必要性を感じている事が多い

金融機関の窓口には、「預貯金の管理や解約ができない」あるいは、「認知症が疑われる」顧客が訪れており、窓口職員が後見制度の利用が必要と感じる場面が多いことが見て取れます。

設問 3-3 後見制度に係る窓口対応マニュアルの有無

(単位:件)

ある	6
ない	18

設問 3-4 そのマニュアルでは対応が難しかった事例など (自由記述回答)

【難しかった事例】

- ・ 家族の方が後見人になる場合など、必要書類の説明に理解頂くことが難しかった。
- ・ 手続きしたことがないので今後勉強したいと思う。
- ・ 成年後見人の手続きであればマニュアル化されているが、これから後見制度を利用するお客様に対するマニュアルがない。

●大半が後見制度に係る窓口対応マニュアルを持っていない

マニュアルがある金融機関は25%であり、そのマニュアルでは対応が難しかった事例としては、「親族後見人に対し、必要書類の説明に理解頂くことが難しかった」などのコメントがありました。

IV. 成年後見制度の周知や、その他に関すること

設問 4-1 後見制度に関する職員研修の実施状況

(単位:件)

行っている	2
行っていない	22

設問 4-2 認知症サポーター養成研修の修了者数

(単位:人)

養成研修修了者数	53
----------	----

●後見制度に関する職員研修を実施していない金融機関が大半

後見制度に関する職員研修はほとんど実施されていないのが現状です。認知症サポーター養成研修を修了されている方は53名でした。

※平成18年度から北見市が実施している認知症サポーター養成研修では、平成29年度末で、11,062人が修了しています。

設問 4-3 認知症高齢者等の預金を保護する上で重要だと考えること (複数回答)

(単位:件)

項目	
成年後見制度の普及と利用促進	19
詐欺被害における防止対策の推進	12
地域における見守り体制の充実	10
成年後見人の不正防止対策の徹底	7
成年後見信託等の利用	1
その他	0
合計	49

- 認知症高齢者等の預金保護において重要だと考えることは「制度の普及と利用促進」が最も多い

「後見制度の普及と利用促進」「詐欺被害における防止対策の推進」が全体の6割以上を占める結果となりました。

設問 4-4 その他に成年後見制度についての意見等 (自由記述回答)

- ・ 高齢者の増加から成年後見制度の必要性が益々増してくると思われる。
- ・ 少子化の影響から親族以外の後見人の増加、活躍も制度普及の鍵ではないかと思う。
- ・ 介護認定時に本人、家族に説明していただきたい。
- ・ 成年後見制度は今後必ず利用する方が増すと思う。
- ・ 職場として研修を行うことが必要になるので、研修を行う際は協力をお願いしたい。

III

まとめと資料

- 1) まとめ
調査結果の分析と成年後見制度の展望 22

- 2) 資料
アンケート調査票
（高齢者施設等・障がい者支援事業所・病院 編）. 24
（金融機関 編） 30

ま と め

～ 調査結果の分析と成年後見制度の展望 ～

東京大学 大学院教育学研究科

特任専門職員 東 啓二

アンケート調査の結果をみると、成年後見制度利用の効果と制度が抱える様々な課題が浮かび上がってきました。全国的な傾向に合致しているものと北見市の地域的事情として捉えるものが把握できたのではないかと思います。

調査項目の中で特徴的なものについて考察等を記述しました。

〈高齢者施設等・障がい者支援事業所・病院 編〉

成年後見制度の利用者の後見類型の状況（設問 1-3）において、最高裁判所家庭局が毎年 3 月に公表する成年後見関係事件の概況の最新データと比較すると後見の割合が全国では 78%に対し北見市が 82%、保佐が 16%に対し 14%、補助が 5%に対し 2%、任意後見が 1%に対し 2%となっています。これは概ね全国の割合にほぼ類似しており、成年後見が必要に迫られて利用している現状がうかがえます。また同じ設問で制度利用となった理由は、認知症は全国では 63%に対し北見市が 53%、知的障がいが 10%に対し 26%、精神疾患が 9%に対し 8%となっています。知的障がいによる理由が全国より大きく上回っているのは、親亡き後の備えなどを考え積極的に利用されているものと推測されます。これは親御さんの申立てなのか、障がい者支援者による手続き支援なのかなどをさらに調査して、積極的な利用につながっている要因の把握が全体的な制度利用促進のヒントを得られるものではないかと考えられます。

成年後見人等の担い手である選任状況（設問 1-4）は、年々親族の選任数が顕著に減少しており全国では 23%になっていますが、北見市は 11%と非常に低い割合になっています。以前親族の後見人による横領事件が多発したことにより、近年は本人の財産額が多額な場合は、親族が選任されないため割合が低く推移していますが、調査では全国の半数以下になっていることから他の事情があるものと考えられます。専門職等の第三者後見人では、全国では司法書士が一番多く受任していますが、北見市は弁護士であることも特徴的といえます。また社会福祉協議会による法人受任は、全国では全体の 3%程度であります。北見市は 29%を占めています。この状況を鑑みると成年後見支援センターは、かなり積極的に取り組んでいるものと高く評価できます。

後見制度利用者の親族や支援者の状況（設問 1-6）は、「2 親等以内の親族はいるが、高齢・遠方・障がい等の理由で支援者がいない」及び「支援者がいない」の割合が、49%と半数を占めていることは地域事情と捉えることができ、注釈にあるように成年後見申立人の不在が懸念されることから、市長申立てにつなげる体制を強化していくことが重要と考えられます。

続いて相談内容についてですが、どんな問題で相談を受けているか（設問 2-2）では、「親族等の支援が見込めない」と「介護保険・障害福祉サービス契約が必要」が上位を占めており、見守りや本人の生活を支えるための支援を確保することが求められることから、これは成年後見では身上保護の事務に当たるものであり、そのニーズが高いことがうかがえます。また相談機関等への紹介状況（設問 2-3）では、73%が「相談機関を紹介している」との回答であり、その存在がある程度認知されていることがうかがわれ、相談機関の役割を果たしているものと考えられます。

制度の利用に至らなかった理由（設問 3-4）として、「本人及び家族の理解・同意を得るのが難しい」が最も多い理由になっていることは、成年後見制度の必要性の理解不足や虐待ケースであることも否めないため、普及啓発活動の活発化と虐待防止対応のためのネットワーク構築など社会福祉協議会の強みを生かした取り組みが必要と考えられます。また成年後見人等の事務権限のない身元引受人や保証人、医療行為の同意なども回答に含まれており、従前から成年後見制度の課題として議論されていることが現実問題とされていることがうかがえます。

自由記述回答（設問 4-2）の意見には、特に第三者の後見人の死後事務の対応についての疑問や不満、後見報酬の負担感、申立てに係る費用の心配などが寄せられていることから本人や家族などがメリットを感じられるような体制が早期に整えられることが望まれます。

〈金融機関 編〉

成年後見人等の選任状況（設問 1-2）は、法人後見の選任が 12%を占めていることは金融機関の顧客においても成年後見支援センターの法人後見活動が浸透している数値であり、高く評価できるものと思います。

成年後見制度に関する相談を受けた際、制度利用を勧めたことがある（設問 2-2）の回答が多く、また相談機関を紹介している（設問 2-3）ことも多いことから、金融機関の窓口でも成年後見制度に関する相談が多数寄せられていることがうかがえます。

相談機関の紹介先（設問 2-5）の回答をみると、成年後見支援センターに相談している件数は 33 件中 4 件であり、それに対し 13 件と多数が家庭裁判所を紹介している実態があることが分かりました。成年後見制度に関する住民の身近な相談先として、成年後見支援センターが設置されていることを金融機関に知ってもらうことが必要です。

成年後見制度を利用している顧客以外に利用が必要と思われる人（設問 3-1）は多数いるとの回答から金融機関を利用する中でも判断能力の低下若しくは不十分な状況にある人が多く存在していることが分かります。その内容として（設問 3-2）をみると、預貯金の各種手続きが本人ではできない、説明しても理解できない、通帳や印鑑を失くしてしまうなど認知症などの症状が顕著に表れていることから、成年後見など権利擁護支援の早期利用を促す必要があります。

金融機関の窓口で後見制度利用が必要と思われる人を利用につなげるには、窓口職員の方々が制度の基本的知識を持っていることが必要となります。しかし、職員研修の実施状況（設問 4-1）はほとんど実施されてない状況にあることから、今後、成年後見支援センターと連携して研修会などを積極的に開催する取組みが重要と考えられます。

〈成年後見制度の展望〉

今回実施したアンケート調査からも本人に最も身近な親族の関わり、また身上保護を主体的に行える市民後見人支援の必要性が垣間みられます。

近年の成年後見を取り巻く状況は、利用者の低迷が問題とされており、それを解決するために「成年後見制度の利用の促進に関する法律」が平成 28 年に成立しました。その法律は後見人等の事務において本人にメリットのある制度となるために身上保護を重点とすることが基本理念としてうたわれており、その目的達成には市町村において基本計画を策定し「中核機関」の設置と「地域連携ネットワーク」の構築が必要とされています。

地域連携ネットワーク機能は、福祉、介護、医療また金融機関などの関係機関が情報を共有して、成年後見制度が適正に運用することを目的としていることから、今回の調査結果を参考にし、今後さらに関係機関の連携を深め、北見市の成年後見制度利用推進の体制が整備されることを期待いたします。

執筆者プロフィール

東京大学大学院教育学研究科 特任専門職員

あずま 啓二 氏



元行政職員の立場から、成年後見制度普及の担い手として活躍

南富良野町役場において、長く行政の立場で高齢者や障がい者の権利擁護事業に取り組む。退職後は、東京大学の特任専門職員として、成年後見制度の普及のため、全国各地の市民後見人養成講座や権利擁護研修会などで講演活動を行う。

資料

【高齢者施設等、障がい者支援事業所、病院 編 アンケート調査票】

平成30年度成年後見制度の利用に関するアンケート調査ご協力をお願い

平成30年8月

北見市成年後見支援センター

(社会福祉法人北見市社会福祉協議会)

高齢者施設等・障がい者支援事業所・病院 用

このアンケートは、北見市成年後見支援センターが北見市における成年後見制度の利用状況やニーズを調査し、今後の成年後見制度の利用促進やセンター活動の充実に資することを目的に実施するものです。

お答えいただいた内容は、調査目的以外には使用されませんので、ありのままのお考えをお聞かせいただきますようお願いいたします。

【記入に当たってのお願い】

1. この調査は、北見市内の在住者を対象としています。
2. 平成30年9月1日現在で入所または、利用契約されている方についてご記入ください。
3. 回答者は限定するものではありませんが、できる限り管理者様・生活相談員様にご記入ください。
4. 回答は、平成30年9月28日(金)までに、メール又はファックス、にてご提出ください

【返信先：北見市 介護福祉課】

E-mail : kaigo@city.kitami.lg.jp / FAX : 0157-26-6323

5. 成年後見制度の概要については、同封のパンフレットをご覧ください。
6. この調査へのお問い合わせは下記までお願いします。

北見市成年後見支援センター（北見市社会福祉協議会 生活支援課 権利擁護係）
TEL : 0157-61-8182（直通）君野・笹森

【高齢者施設等、障がい者支援事業所、病院 編 アンケート調査票】

成年後見制度の利用に関するアンケート調査

○貴事業所の状況等をお知らせください。

事業所名	連絡先電話 () —	●所在地 (該当に☑) □北見市 □留辺蘂町 □端野町 □常呂町
ご記入者の職・氏名		●施設区分 (該当に☑) □高齢者施設 □障がい者施設

I. 後見制度利用者数とその概要について

設問 1-1 貴事業所の現在の利用契約者（北見市民のみ）は何名いますか？
（施設サービス事業所は、入所者数をご記入下さい）

_____ 人

設問 1-2 貴事業所の利用契約者で、現在、成年後見制度を利用されている方は何名いますか？

_____ 人

設問 1-3 問 1-2 で回答された方の後見類型及び制度利用となった理由は何ですか？

対象人数	後見類型		後見制度利用となった理由等			
			認知症	知的障がい	精神疾患	その他
人	後見	人	人	人	人	人
	保佐	人	人	人	人	人
	補助	人	人	人	人	人
	任意後見	人	人	人	人	人
	計	人	人	人	人	人

「その他」を選んだ場合、その具体的な理由をご記入ください

【高齢者施設等、障がい者支援事業所、病院 編 アンケート調査票】

設問 1-4 問 1-2 で回答された方の成年後見人等には、誰が選任されていますか？

対象人数	後見類型	成年後見人等			
		親族	第三者後見人	法人	その他
人	後見	人	人	人	人
	保佐	人	人	人	人
	補助	人	人	人	人
		人	人	人	人

「第三者後見人」「その他」を選んだ場合、具体的にどなたが選任されているかご記入下さい

設問 1-5 問 1-2 で回答された方の成年後見人等とご本人の関係性はごどうですか？

うまくいっている	人
うまくいっていない	人
うまくいっていない場合、その理由をわかる範囲でご記入下さい	

設問 1-6 問 1-2 で回答された方のうち、親族や支援状況について、把握している範囲でご回答下さい。

2親等以内の支援者がいる	人
2親等以外の支援者がいる（3親等以上、隣人、友人等）	人
2親等以内の親族はいるが、高齢・遠方・障がい等の理由で支援者がいない	人
支援者がいない	人
不明	人

※本人または、その配偶者からみて、

- 1親等：父母、子、
- 2親等：祖父母、孫、兄弟姉妹、
- 3親等：曾祖父母、曾孫、叔父、叔母、甥、姪

Ⅱ. 成年後見制度に関する相談や、その内容について

設問 2-1 貴事業所で成年後見制度の相談を受けている人は何人いますか？

人

【高齢者施設等、障がい者支援事業所、病院 編 アンケート調査票】

設問 2-2 問 2-1 で回答いただいた方は、どんな問題で相談を受けていますか？
該当する項目にチェックをつけて下さい（複数回答可）

項 目	✓
親族等の支援が見込めない	
預貯金の管理や解約などの手続きが必要	
保険金の受け取りなどの手続きが必要	
相続の手続きが必要	
介護保険・障害福祉サービス契約が必要	
詐欺被害に遭っている、または可能性がある	
その他	
「その他」を選んだ場合、その具体的な理由をご記入ください	

設問 2-3 貴事業所で成年後見制度に関する相談があった場合、相談機関等へ相談をつないでいますか？ 該当する項目にチェックをつけて下さい（複数回答可）

項 目	✓
相談機関を紹介している	
相談機関を紹介していない	
紹介先がわからない	
その他	
「その他」を選んだ場合、その具体的な理由をご記入ください	

設問 2-4 問 2-3 で「相談機関を紹介している」と回答いただいた方で、どこに相談していますか？ 該当する項目にチェックをつけて下さい（複数回答可）

項 目	✓
家庭裁判所	
法テラス	
弁護士	
司法書士（リーガルサポート）	
社会福祉士（ばあとなあ）	
北見市成年後見支援センター（北見市社会福祉協議会）	
地域包括支援センター	
特定相談支援事業所	
市役所	
その他	
「その他」を選んだ場合、その具体的な相談機関をご記入ください	

【高齢者施設等、障がい者支援事業所、病院 編 アンケート調査票】

Ⅲ. 成年後見制度の必要性

設問 3-1 貴事業所の利用契約者のうち、成年後見制度を利用した方がよいと思われる方は何名いますか？

人

設問 3-2 問 3-1 で回答いただいた方について、成年後見制度が必要な理由は何ですか？

高齢（認知症を含む）	知的障がい	精神疾患	その他
人	人	人	人
「その他」を選んだ場合、その具体的な理由をご記入ください			

設問 3-3 問 3-1 で回答いただいた方で、なぜ必要と思われるかご回答下さい。
該当する項目にチェックをつけて下さい（複数回答可）

項 目	✓
話し言葉の理解や、会話等でのコミュニケーションが難しい	
自分の意思や要望、不満をうまく伝えられない	
親族等の支援が見込めない	
将来にわたり、継続的に本人の日常生活を見守る人がいない	
預貯金の管理や解約などの手続きが必要	
保険金の受け取りなどの手続きが必要	
相続の手続きが必要	
不動産の売買など日常的な金銭管理の範囲を超える法律行為ができない	
介護保険・障害福祉サービス契約が必要	
入退院における契約が必要	
詐欺被害や悪徳商法などの被害に遭っている、または可能性がある	
その他	
「その他」を選んだ場合、その具体的な理由をご記入ください	

【高齢者施設等、障がい者支援事業所、病院 編 アンケート調査票】

設問3-4 設問3-1で回答いただいた方について、成年後見制度の利用に至らないのはどのような理由があると思いますか？該当する項目にチェックをつけて下さい（複数回答可）

項 目	✓
後見制度を利用する必要性がわからない	
成年後見制度について誰に（どこに）相談したらよいかわからない	
どのタイミングで制度を利用したらよいかわからない	
本人及び家族の理解・同意を得るのが難しい	
申請などの手続きに時間や手間がかかる	
申立費用について本人や家族が負担できない	
成年後見制度の手続きが煩雑である	
申立人になってくれる人がいない	
第三者にお願いした場合の報酬について本人や家族が負担できない	
医療行為への同意権がない	
身元引受人や保証人、連帯保証人になってもらえない	
誰が成年後見人に選任されるかわからず、不安である	
今の福祉・介護サービスや、他の制度、事業などで間に合っている	
その他	
「その他」を選んだ場合、その具体的な理由をご記入ください	

IV. 北見市の成年後見制度の施策に対する要望

設問4-1 北見市の成年後見制度の施策に望むものは何ですか？
該当する項目にチェックをつけて下さい（複数回答可）

項 目	✓
市長申立の普及	
社会福祉法人等による法人後見支援の拡充	
市民後見人による後見支援	
第三者後見人等の候補者の推薦	
成年後見制度における講演会や研修会の開催	
成年後見制度の情報提供等	
特にない	
その他	
「その他」を選んだ場合、その具体的な理由をご記入ください。	

設問4-2 その他に成年後見制度についてご意見などがありましたらお聞かせ下さい。

以上で、質問は終了です。アンケートにご協力いただき、誠にありがとうございました。

【金融機関 編 アンケート調査票】

成年後見制度の利用に関するアンケート調査

○貴社の状況等をお知らせください。

金融機関名	連絡先電話 () —	●所在地 (該当に☑) □北見市 □留辺蘂町 □端野町 □常呂町
ご記入者の職 氏 名		

I. 後見制度利用者数とその概要について

設問 1-1 貴社のお客さまで、成年後見制度を利用されている方はいますか？

	人
--	---

設問 1-2 問 1-1 で回答された方の成年後見人等には、誰が選任されていますか？
※知り得る範囲でお答え下さい。

対象人数 人	後見類型	成年後見人等			
		親族	第三者後見人	法人	その他
	後見	人	人	人	人
	保佐	人	人	人	人
	補助	人	人	人	人
		人	人	人	人

「第三者後見人」「その他」を選んだ場合、具体的にどなたが選任されているかご記入下さい

設問 1-3 貴社では、お客さまに成年後見人等が就任した際に、その情報を本店・支店間で共有されていますか？該当する項目にチェックをつけて下さい。

している	
口座登録店のみで管理	

II. 成年後見制度に関する相談や、その内容について

設問 2-1 貴社においてお客さまより成年後見制度の相談を受けた事がありますか？
(過去 1 年間の総数を記入願います)

	件
--	---

【金融機関 編 アンケート調査票】

設問 2-2 貴社において、お客さまへ成年後見制度の利用を勧めたことはありましたか？
該当する項目にチェックをつけて下さい。

ある	<input type="checkbox"/>
ない	<input type="checkbox"/>

設問 2-3 問 2-2 で「ある」に回答いただいた方は、どのような対応をされましたか？
該当する項目にチェックをつけて下さい（複数回答可）

項 目	<input checked="" type="checkbox"/>
成年後見制度の相談機関を紹介している	<input type="checkbox"/>
成年後見制度のパンフレット等をお渡しした	<input type="checkbox"/>
その他	<input type="checkbox"/>
「その他」を選んだ場合、その具体的な理由をご記入ください	

設問 2-4 問 2-2 で「ない」に回答いただいた方は、その理由は何ですか。
該当する項目にチェックをつけて下さい（複数回答可）

項 目	<input checked="" type="checkbox"/>
成年後見制度を詳しく知らないため、勧めてよいかわからない	<input type="checkbox"/>
判断能力不十分であるとの確信を持ってない	<input type="checkbox"/>
お客さまのプライドを傷つけかねない	<input type="checkbox"/>
紹介先がわからない	<input type="checkbox"/>
「その他」を選んだ場合、その具体的な理由をご記入ください	

設問 2-5 問 2-3 で「相談機関を紹介している」と回答いただいた方で、どこに相談
していますか？ 該当する項目にチェックをつけて下さい（複数回答可）

項 目	<input checked="" type="checkbox"/>
家庭裁判所	<input type="checkbox"/>
法テラス	<input type="checkbox"/>
弁護士	<input type="checkbox"/>
司法書士（リーガルサポート）	<input type="checkbox"/>
社会福祉士（ばあとなあ）	<input type="checkbox"/>
北見市成年後見支援センター（北見市社会福祉協議会）	<input type="checkbox"/>
地域包括支援センター	<input type="checkbox"/>
特定相談支援事業所	<input type="checkbox"/>
市役所	<input type="checkbox"/>
その他	<input type="checkbox"/>
「その他」を選んだ場合、その具体的な相談機関をご記入ください	

【金融機関 編 アンケート調査票】

Ⅲ. 成年後見制度の必要性

設問 3-1 現に成年後見制度を利用されている方以外に、成年後見制度の利用が必要だと思われる方はいますか？該当する項目にチェックをつけて下さい。

いる（おおよそ 人）	
いない	

設問 3-2 問 3-1 で、「いる」に回答された場合、なぜ必要だと思われるか？
該当する項目にチェックをつけて下さい（複数回答可）

項 目	✓
預貯金の管理や解約などの手続きが必要だが、本人ではできない	
保険金の受け取りなどの手続きが必要だが、本人ではできない	
相続の手続きが必要だが、本人ではできない	
詐欺被害や悪徳商法などの被害に遭っている、または可能性がある	
A T Mの使い方がわからぬ、キャッシュカードの暗証番号を忘れている	
通帳の再発行や印鑑の改印を繰り返している	
認知症の疑いや障がいがあり、窓口での説明が理解できていないと思われる	
その他	
「その他」を選んだ場合、その具体的な理由をご記入ください	

設問 3-3 貴社において、成年後見制度に係る窓口対応マニュアルはありますか？
該当する項目にチェックをつけて下さい。

ある	
ない	

設問 3-4 「ある」に回答した場合、そのマニュアルでは対応が難しかった事例などがあればご記入下さい。

【金融機関 編 アンケート調査票】

IV. 後見制度の周知や、その他に関すること

設問 4-1 貴社では、成年後見制度に関する職員研修を行っていますか？
該当する項目にチェックをつけて下さい。

行っている	<input type="checkbox"/>
行っていない	<input type="checkbox"/>

設問 4-2 貴社の職員の中に、認知症サポーターの研修を修了した方はいますか？
該当する項目にチェックをつけて下さい。

いる (人)	<input type="checkbox"/>
いない	<input type="checkbox"/>

設問 4-3 認知症高齢者等の預金を保護する上で重要だと考えることは何ですか？
該当する項目にチェックをつけて下さい（複数回答可）

項 目	✓
成年後見制度の普及と利用促進	<input type="checkbox"/>
成年後見人の不正防止対策の徹底	<input type="checkbox"/>
成年後見信託等の利用	<input type="checkbox"/>
詐欺被害における防止対策の推進	<input type="checkbox"/>
地域における見守り体制の充実	<input type="checkbox"/>
その他	<input type="checkbox"/>
「その他」を選んだ場合、その具体的な理由をご記入ください。	

設問 4-4 その他に成年後見制度についてご意見などがありましたらお聞かせ下さい。

以上で、質問は終了です。アンケートにご協力いただき、誠にありがとうございました。

「北海道社会福祉総合基金」成年後見制度関係助成事業

平成30年度
『成年後見制度の利用に関するアンケート調査』報告書

平成31年3月発行

北見市成年後見支援センター

【社会福祉法人 北見市社会福祉協議会 生活支援課 権利擁護係】

〒090-0065 北見市寿町3丁目4番1号 北見市総合福祉会館内

電話 (0157) 61-8182 FAX (0157) 57-3166