

相談窓口への繋ぎ方や繋ぎ先について

令和6年8月20日（火）

松戸市 地域包括ケア推進課・障害福祉課

① 広報機能

◎目標

- ・支援者側も成年後見制度を正しく理解する
- ・権利擁護支援二ーズに気付いた際の繋ぎ先の周知
- ・支援者向け手引きの活用率をあげる

◎目標達成に向けた取り組み

1. 市内各圏域に出向き、講演会および個別相談会を実施 ※参考資料1

- ・昨年度に引き続き、地域巡回講演会および個別相談会を9回開催予定（3圏域×3回）講演時間を1時間から1時間半に変更し、1回の講演会でより詳しく制度の説明を行う。また、3回の講座に関連性を持たせ、連続で参加することにより、制度利用前から利用中、終了まで一連の流れに関して理解を深められる構成とした。
- ・支援者も参加しやすいよう、9回のうち3回は会場とオンラインのハイブリット形式で開催予定

2. 権利擁護支援が必要な場合の繋ぎ方や繋ぎ先を明確化

- ・日頃から多くの市民の方と接する機会がある銀行や病院などの窓口にて、権利擁護支援を含め、何らかの支援が必要であると感じた場合であっても、伝え方や繋ぎ先に迷い、うまく支援に繋がらないケースがある。支援においては早期発見が重要であることから、繋ぎ先や繋ぐ際の目安となる指標を作成し、各窓口へ周知する。

3. 様々な会議体などで支援者向け手引きを紹介する

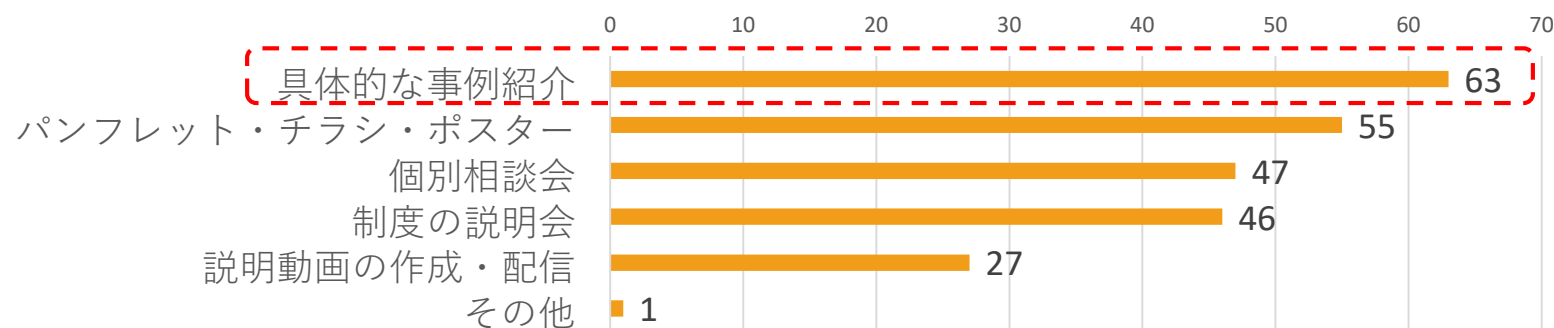
- ・昨年度、改訂を行った本手引きについて、一次相談窓口職員の活用率をあげるため、市や地域包括支援センター、基幹相談支援センターなどが行う会議や研修にて積極的に紹介する。
- ・次期改訂に向けて、手引き利用者から意見聴取を行い、内容の検討を行う。

権利擁護支援が必要な場合の繋ぎ方や繋ぎ先を明確化 ①

- ・日頃から多くの市民の方と接する機会がある銀行や病院などの窓口にて、権利擁護支援を含め、何らかの支援が必要であると感じた場合であっても、伝え方や繋ぎ先に迷い、うまく支援に繋がらないケースがある。支援においては早期発見が重要であることから、繋ぎ先や繋ぐ際の目安となる指標を作成し、各窓口へ周知する。

○令和4年度ニーズ調査（医療機関・金融機関・介護施設等）の結果より

どのような広報の方法を望まれますか。



- ・アンケートの結果、広報の方法については「具体的な事例紹介」が最も多数であった。

○地域における成年後見制度利用促進に向けた実務のための手引きより抜粋

企画 成年後見制度利用促進支援機能検討委員会（事務局：公益社団法人 日本社会福祉士会）

「広報・啓発」段階においては、誰に、何を知っていただくことが必要なのか、対象者別に周知を行うことが必要です。例えば、本人向け、家族・地域住民向け、相談窓口向けなど、対象者別にパンフレットを作成し、周知するなどの方法が想定されます。

【具体的取組案】

- 市民の方と接する機会がある銀行、郵便局、病院、コンビニ等に対して、成年後見制度の支援に繋げることの重要性、制度の活用が有効な事例などを業種ごとに具体的にお示しし、地域の目を育てていく必要性がある。
- 1、郵便局用、銀行用、コンビニ用と言うように業種毎に従業員向けパンフレットの作成を検討する。
 - 内容については、成年後見制度の支援に繋げることの重要性、制度の活用が有効な事例や指標について、繋ぎ先などを記載していく。
 - 2、地域包括支援センター等が実施している認知症サポーター養成講座において、企業向けに実施する場合に成年後見制度について具体例を用いて広報可能か検討する。
 - 企業では成年後見制度より認知症への理解については関心が高いと推測されるため、認知症サポーター養成講座をうまく活用する。
 - 3、商工会議所を通しての広報活動について検討する。
 - 今まで実施していなかった商工会議所広報誌ブリッジへの掲載や商工会議所へのチラシ配架をすることで企業に対する広報の幅を広げる。
 - 4、業種ごとの勉強会の開催を検討する。
 - 市内の郵便局、銀行、コンビニ等に連絡し成年後見制度についての勉強会の必要性、開催した場合の職員派遣の可否等について事前にリサーチして実施を検討する。
 - 勉強会開催が難しい場合は、具体案1の業種毎の従業員向けパンフレットを郵送する。

様々な会議体などで支援者向け手引きを紹介する ①

- ・昨年度、改訂を行った本手引きについて、一次相談窓口職員の活用率をあげるため、市や地域包括支援センター、基幹相談支援センターなどが行う会議や研修にて積極的に紹介する。
- ・次期改訂に向けて、手引き利用者から意見聴取を行い、内容の検討を行う

○令和6年度成年後見制度に関する相談状況等についてのアンケート調査結果より

(対象：3基幹相談支援センター職員 15地域包括支援センター職員 回答者 82名)

① 成年後見制度の活用およびその方法を検討する場合等、手引きを活用していますか	
1. 活用している	37
※直近1年間で何回程度利用したことがありますか	※95
2. 手引きの内容は知っているが、活用するような場面がなかった	20
3. 手引きがあることは知っているが、内容をよく知らず活用したことがない	10
4. 手引きを知らなかった	15

- ・回答者のうち3割の職員が、手引きの内容をよく知らず活用したことがない及び手引きを知らないと回答した。

② (手引きを活用している場合)具体的にはどのような場面で活用しますか ※複数ある場合には、複数選択してください	
1. 成年後見制度活用について相談を受けた場合	28
2. 支援対象者等について成年後見制度活用を検討する場合	29
3. 申立費用助成の利用を検討する場合	30
4. 成年後見制度に関する相談窓口を知りたい場合	12
5. その他:ケアマネは知らない人が多い(現場の声)	

様々な会議体などで支援者向け手引きを紹介する ②

③ 手引きについて、分かりづらい部分がありましたら教えてください
※複数ある場合には、複数選択してください

1. 特になし	43
2. 法定後見制度の申立て手続きの流れ	7
3. 成年後見制度活用検討時のフロー図	8
4. 権利擁護支援検討チェックシート	4
5. 申立人の検討の流れ	4
6. 申立支援者及び候補者の検討・依頼、申立費用助成の利用検討の流れ	9
7. 成年後見人等が選任されたあとについて	10
8. 松戸市成年後見制度本人・親族申立費用助成 事前チェックリスト	7
9. 申立支援機関向け 本人・親族申立費用助成についてのご案内	5
10. 成年後見制度に関する松戸市の相談窓口	3
11. その他：料金面やご利用者様が心配となる部分についての記載、別居の親族が申し立てる場合の考え方 等	

- 回答者のうち5割の職員が「特になし」と回答。現在の手引きの内容で概ね問題なく支援に活用出来ていることが分かった。
- 分かりづらいと回答があった「6、7」については一部見直しが必要な可能性がある。

様々な会議体などで支援者向け手引きを紹介する ③

④ 手引きにどのような項目や内容が追加されると、より活用しやすくなると思いますか

※複数ある場合には、複数選択してください

1. 成年後見制度等に関する用語に関する説明	11
2. 成年後見制度、任意後見制度の説明	25
3. 成年後見制度申立手続きの詳細(必要な書類、費用等)	40
4. 権利擁護に関する他事業等について(日常生活自立支援事業等)	25
5. その他:後見人候補の紹介・申立費用の立て替えをしてくれる司法書士の紹介 等	

- 回答者のうち約5割の職員が「3.成年後見制度の申立手続きの詳細」についての内容が追加されるとより活用しやすくなる」と回答。
- 現在の手引きでは、申立てに必要な書類についてチェック項目で載せているページがあるが、現物書類を確認できる「千葉家庭裁判所 後見サイト」にアクセスするQRコードは別ページにあるため、より活用しやすくなるようにページ構成の修正が必要。