

## 令和6年度 第3回松戸市成年後見制度利用促進協議会

日時：令和6年11月19日（火） 午後3時00分から午後4時30分まで

場所：松戸市役所 新館7階 大会議室

### ○出席委員

萩原委員（会長） 藤井委員（副会長） 佐藤(瑠)委員 四ノ宮委員 蒲田委員  
岩崎委員 今成委員 佐藤(美)委員

### ○オブザーバー

千葉家庭裁判所 松戸支部（2名）

### ○事務局出席者

地域包括ケア推進課長 地域包括ケア推進課課長補佐  
地域包括ケア推進課 障害福祉課

### 【1 開会】

### 【2 傍聴者の報告】

### 【3 議題1 相談受付状況や傾向について】

### ○会長

それでは本日の議題に入りたいと思います。

議題の1番目は、相談受け付け状況や傾向についてということで、松戸市成年後見相談室を運営されております、NPO法人成年後見センターしぐなるあいず委員の方から説明をお願いいたします。

### ○委員

資料1をご覧ください。この報告ですけれども、活動実績は本年の4月から9月末日までの分の統計の結果でございます。相談する時期については毎月1日に広報まつどの今月の相談案内に掲載された際や、隔月の連休前後に、相談件数が増える傾向があるようございます。7月から8月も夏季休暇があるためか、他の月よりも相談件数が非常に多いという印象でございます。

集計結果でございますけれども、相談支援対応は原則として2名の社会福祉士が対応しております。担当の社会福祉士が訪問相談支援や来所相談支援に対応している場合は、法人の他の職員が応援をして、電話相談支援の担当をさせていただいております。内容ですが、相談件数は213件。相談形態は基本が電話でございます。電話が182件、メールが4件、訪問が2件、来所が25件ということになっております。相談内容が278件ということでご

ざいます。参考資料がついておりますので、確認していただければと思います。この状態から見ていただければおわかりのとおり、電話が基本ではありますが電話による助言にとどまらず、来所件数も多いということは言えます。来所は、相談者自ら来所の相談を希望する場合と、相談者、本人やその他の方との電話相談の中で、これは面談した方がわかりやすいだろうというふうに判断したときに、来庁による相談対応を再度やっていると、いうことになっています。しかしながら相談者本人を含みますが、体調だとか、その他の理由によって来所が困難なケースもございまして、そういう場合は時間調整をしながら、訪問させていただいているということになります。来所や訪問の割合約 13%になるということになります。訪問や来所の場合は、1 件に掛ける時間が増えます。訪問の場合は 1 件につき 3 時間弱かかる場合がございます、非常に大きな負担があるところではございます。どうしても事務所内の他の職員の協力というのは不可欠になっているというのが現状でございます。この相談件数の中には相談継続事件というのがございまして、手続き方法を確認した後に親族が自分で申立書を作成することにした場合には、書き方とか、登記されていない証明の取得方法などが分からないとか、そういうことでもう 1 回来られるというような場合があったり、高齢者本人からの相談で、制度概要について 1 度の相談ではとても理解してもらえず、やっぱり同じような内容で繰り返しご相談があるという傾向がございます。

相談した結果今すぐ申し立てる必要はないという結論にはなったものの、数ヶ月から数年後にもう 1 回申し立てをすることになったということであらっしゃるといようなケースもあるというふうに聞いております。

相談内容から、おそらく手続きをした方が良いと思われるケースでも、制度について説明を受けた結果、本人や親族がまだ必要ないと言って判断する場合は、支援者からタイミングを見ながら、もう一度、何回も相談にいらっしゃると、こういうようなケースが多いということになっております。相談者はどんな人がいるかということですがけれどもここに書いてありますとおり、本人、親子、配偶者その他親族、隣人知人、ケアマネ、医療機関、市社協、基幹相談支援センター、地域包括支援センター、その他というようなことであるんですけれども、この中で、基幹相談支援センターや地域包括支援センターは、いわゆる第 1 次相談窓口という風に言われているところです。第 1 次相談窓口からの相談っていうのは、どんな内容が多いかということをお説明させていただきます。成年後見制度の適用が適切か否かのアセスメントを行う上での助言を求める相談が結構増加しているというふうに思います。これは包括などからの相談であろうというふうには思うのですがけれども、その他どのような内容の相談が多いかということですがけれども、包括や基幹の担当者自身による、後見制度についての理解不足と思われるケースが非常に多いということのようです。例えばどんなことかといいますと、認知症や障害のために金銭管理ができないということと、身体的に銀行などに行くことが困難で金銭管理ができないという問題を、混同していらっしゃる方もいるようでございます。本人が制度を利用、必要としている障害者の両親が高齢ということで、もう 1 つ申立書作成支援を依頼する前提でのご相談、そういうものがどちらかという多

いみたいです。低所得者世帯で申し立て助成の利用での手続きについてのご相談は、しぐなるあいに頼れば、低予算で申し立てができるはずだというふうに言ってこられる方も多いようでございます。また、しぐなるあいに後見人になって欲しいという前提での相談もどちらかというところの第1次相談窓口からは多いということになっております。松戸市社会福祉協議会からの相談が非常に少ないという印象があると思うのですが、ちょっとよくわかりませんが、社協からの直接相談というのはありません。ただ、相談者から相談経路を伺うと、社協からの紹介ですというようなケースでございます。中核機関は発足以前は定期的に日常生活自立支援事業から、後見人への申し立て移行ということで、ご相談が多々あったようではありますが、現在は別機関に後見人候補者前提の相談をしておられるのではないかと、そういうことでこちらには来ていないのではないかとというような印象を相談員は持っているようございました。

では相談内容についてですが、成年後見制度の概要、あと任意後見制度がそれなりに多いとはなっている。後見制度開始の申し立て方法、福祉や保健サービス、日常的な金銭管理のこと、今後の生活設計についてのご相談、遺産相続や分割協議ですね、その他不動産の処分などについて多いようでございます。親族後見人の相談についての内容ですが、就任後の事務手続きについての相談で、行政関連の郵送物について後見人宛にするための手続きをとりたいというようなものを聞きたいということがあったようございます。またこれから親族後見人になろうと考えている相談、そういうものも増えているというふうに言っております。なお、例えば不動産処分とか遺産相続とか、そういう法律的な問題もあるというのはこれを見ていただければおわかりのとおりでございます。こういう問題については、大変残念ながら相談室では対応できていませんので、ご自身の知り合いの弁護士に相談されるか、または弁護士会、法テラスなどをご案内させていただいているというのが現状でございます。そのようなことが、今のところ現状としてのご報告をさせていただくということになります。

以上でございます。

#### ○会長

ありがとうございました。

事務局から補足ありますでしょうか。

#### ○事務局

ただいま委員からご説明いただきました相談受付状況に加えまして、市の方で相談室の委託を開始いたしました令和4年度以降の相談傾向をまとめておりますので、お手元に参考資料3、令和6年度松戸市成年後見相談室相談受付状況と書かれたものをご準備ください。

こちらですが、相談受付件数、相談受付形態、相談内容、相談者の内訳を高齢者・障害者

分野に分けてグラフ化しておりますので、順次ご説明いたします。

まず第1に、相談受付件数ですけれども、松戸市成年後見相談室の委託を開始した令和4年度以降の件数となります。令和6年度につきましては、9月末までの半年間の件数となっております。新規と継続の件数を比較いたしますと、高齢者分野は相談全体数の3分の2が新規相談であるのに対しまして、障害者分野は、平均すると新規と継続の相談件数は半々であり、高齢者より継続して相談が入っていることがわかります。

次に第2に相談受付形態ですが、こちらは令和6年度の上半期をグラフ化したものとなります。こちらは、高齢者、障害者分野ともに、新規相談受付形態は電話が9割以上を占めており、2回目以降は来所による相談も約3割を占めております。

次のスライド2ページ、第3の相談内容に移ります。こちらは新規相談で分類しております。なお複数該当する場合は両方の項目で計上しております。こちらの分野も成年後見制度の概要に関する問い合わせが大半を占めておりまして、次いで申立方法に関する相談が多い状況でございます。高齢者分野に関しては、任意後見制度に関する相談も増加傾向であることがわかります。

次にスライド3ページ、4の新規相談者、相談の相談者内訳でございます。高齢者分野はお子様からの相談が一番多いですが、障害者分野は、親御さんからの相談が多く、対象者の属性が異なることから、相談者の内訳にも反映されていることがわかります。また先ほど委員からもご説明ございましたが、地域包括支援センターや基幹相談支援センターからの相談も多数ございまして、2次相談窓口としての機能も果たしていることはグラフから読み取れます。

最後にスライド4ページに移ります。こちらは今年の6月に1次相談窓口にて、権利擁護に関する相談業務に従事する職員を対象に行ったアンケート結果の松戸市成年後見相談室についての設問を抜粋したものでございます。アンケート調査の概要は、第2回協議会にてご説明した通りですので割愛させていただきます。まず1つ目ですが、利活用状況となります。利用したことがあると回答した方が全体の42%を占めておりますが、一方で、相談室を知らないと回答した方も7%を占めており、市民のみならず、一時相談窓口の職員に対しても相談窓口の周知不足であることが判明いたしました。また、利活用したことがあると回答した方の中で、どのような場面で利活用したかについての設問では、成年後見制度の活用が適切かどうかアセスメントを行う上で、助言を求めるためが大半を占めており、判断に迷う場面で相談室、助言を求めているということは、スムーズな支援にも繋がるため、2次相談窓口の目的を達成していることがわかります。またその一方で、活用しづらさを感じる部分といたしまして、業務内容や相談の手順が不明瞭であることや、どのような場面で相談してよいかわからないというご意見をいただきました。自由記載欄には、圏域の住民にとって相談窓口が遠いことや、相談室の役割がわからないので相談者へどのように説明してつなぐべきかわからないというご意見をちょうだいいたしました。これらの結果から、最優先で取り組むべき事項として、1次相談窓口で相談にあたる職員相談室で受けた過去の相談

事例や、その際の対応方法も含めて、きちっと相談室が共同で業務内容の周知を進めていきたく存じます。また、利用にあたって課題となっていることを具体的に把握し、支援体制の強化に向けて、引き続き検討を進めて参ります。

以上です。

#### ○会長

ありがとうございました。

そうしましたら今までの説明についてご質問ご意見等、皆さんの方からございますでしょうか。

#### ○委員

包括の方は1次相談窓口という形になるかと思いますが電話が182件。これは結構あるという一方で訪問が2件であったり、来所が25件ってのは結構少ないのかなというふうには感じました。来所をしてご相談することが難しい方もいらっしゃると思いますので、ご自宅に訪問していただけるということでしたら、訪問する機会は増えていくのかなというふうには感じております。

また一方アンケート結果からは、1次相談窓口と、2次相談窓口とでは、お互いのことがまだちょっと理解できてないのかなというところで、連携不足なのかなというふうにも私も感じております。相談室として何ができて何ができないのかというところとか、どういう状況でご相談に持っていったら良いのかという部分を整理していく必要性はあるのかなというふうにも感じました。また、しがるあいずですとこの成年後見相談室という立場と、あと成年後見制度の申立てだったり、後見人候補者として依頼するという場面もありますので、その辺りもこう分けて相談していかなきゃいけないのかなというふうにも感じたところではあります。

いずれにしてもこういった活動報告を1次相談窓口の職員の方について伝えていただきながら、2次相談窓口の職員さんと連携調整をできるような会議だったり、研修会なのか、そういった機会があれば、うまく利活用していけるのではないかなというふうに感じました。

以上であります。

#### ○会長

ありがとうございました。

今の意見にあった通り1次相談窓口と2次相談の窓口との連携というか、住み分けみたいなところの、ある程度話し合いとか、お互いにすることは必要なのかなというふうに思いましたね。

今出たこのアンケート結果でいうところだと、先ほど指摘あったように、そもそも相談室を知らないというのが7%ですとか、活用しづらさの中で今、委員の方からも指摘あった

ようにどこまでやっていいかわかんないとか、住み分け部分だと思うんですけども、そう  
いったところというのはどのように今後周知していくとかですね、その辺の工夫みたいなの  
ところとかはもしご意見あれば他にもいただきたいですけども、委員いかがですかね。こ  
の辺の何かこういう工夫があったらいいんじゃないかと、ご提案ありますか。

#### ○委員

この7%っていう数字が、実人数でどれくらいなのかっていうのが、ちょっとあるかなと。  
基幹相談支援センターもそうですし、包括もそうだと思うんですけど、やっぱり人の出入り  
があるので、ぼんと入った職員が、例えばしぐなるあいずさんの細かい業務対応まで理解で  
きるかとか、それだけのスキルを持って入ってくるのか。うちのセンターとかでも、例えば  
しぐなるあいずさんにつなぐときには、比較的それがちゃんと業務内容が分かっている職  
員が繋いで、それを全体で共有していくみたいなのところがあるので、それぞれのセンターの  
中で、やっぱその内部的な研修でやっていく。別にしぐなるあいずさんだけではなくて、や  
っぱり地域の社会資源というところでしっかり、OJT含めてやっていただくっていうと  
ころと、あと少しお話が出ていた情報共有だったりとかいう場を、広くやるかどうかだと思  
うんですよね。実際に僕らはもう基幹相談支援センターとして、ご本人やご家族と一緒にし  
ぐなるあいずさんに伺って、ご相談に乗らせていただくことも年に何回かあったりするん  
ですけど、そうするとここまでは比較のお話できて、ここからここは僕らの仕事で、ここ  
はご家族が動かなきゃいけないっていうのはわかりやすいんです。ただ成年後見制度って、  
ルールに乗り始めれば比較的スムーズに進んでいくと思うんですけど、ルールに乗っかる  
までが、紆余曲折というか、ご本人のご理解だったりご家族の理解だったり、それぞれ個  
別の案件で期待するものがそれぞれあったりとかっていうところの整理が個別のケースに  
よって違うので、どこまでやるかとかどこまでやってくれるのかとすることは、とてもわか  
りづらい。ただ実際に相談に乗っていただくとかわかりやすいところがあるので、そ  
の辺は、なかなか研修でやるっていうのは難しいのかなあというふうに、実際実務をやらせ  
ていただいていると感じたりはします。

ただ、僕らもやっぱご紹介とかご相談するのに、ご家族やご本人に情報提供をすれば、だ  
からしぐなるあいずいうところがあって、成年後見に関わるいろんな相談に乗ってくれた  
りとかっていうところがあるから、1度連絡を入れてみたらどうかっていうふうに、ご紹介  
するケースと、やはりこのまま放っておくと何も動かないだろうなというケースは、実際に  
僕らが動いて、直接、連絡をとらせていただいているケースというように、2通りあるかな  
というふうに感じています。

僕らご紹介したケースがどこまでしぐなるあいずさんと繋がっているというところが、  
ケースによっては情報提供のみで終わるようなケースがあるので、その後の追いができて  
いないというところはあるかなあ。そうすると連携だったり、共有化というところをどん  
な形でやるかというのは、なかなか難しいところだとは思いますが。しぐなるあいずのスタッ

フの方と、例えば基幹とか包括とかのスタッフとで、ちょっとした情報共有とか、合同で勉強会みたいなケースがあってもいいかなと思ったりはします。

#### ○会長

ありがとうございました。

情報の共有というところが引き続き検討し出されたかなというふうに思います。

例えば周知ですとかそういったところの工夫みたいなご意見は他の委員からもあつたりしますか。よろしいですか。

あと先ほど委員の説明の中から松戸市社会福祉協議会さんの方の部分について、相談が少ないと話があつたんですけども、この辺り、委員にちょっとお伺いしたいんですけども、実際に日自より、もう成年後見の方がいいのかなとかそもそも日自が先方と悩む、そういったような時には、どういった対応をしてらっしゃるのかを少し伺ってもよろしいですか。

#### ○委員

明らかに成年後見制度が適切かなと思われる場合は、しぐなるあいずさんなどをご紹介させていただいています。こちらの方で処遇検討委員会というものがあつて、それは年3回開催させていただいております。法律関係の方や保健医療関係の方、福祉関係の方に諮る機会がありますので、そこで諮れるタイミングであれば、ご相談させていただいています。それ以外の時期は千葉県社会福祉協議会などに、後見制度が適切かというよりも日常生活自立支援事業の制度対象者かという観点で、ご相談することが多いかなというふうに思います。

契約している方の中で、だんだん判断能力が低下されて、後見に繋いだ方が適切というふうに、県社協なり、専門医の方で判断したようなケースはその方に担当されているケアマネジャーさんですとか、包括さんとか基幹相談支援センターの相談員の方とちょっとご相談して、その方たちから後見制度につなげていくということが、今年が多いかなという印象があります。

以上です。

#### ○会長

ありがとうございました。

日常生活自立支援事業を利用されてない方で、市民の方から相談があつた成年後見についての相談とかというのは、社協さん直接あつたりはしますか。

#### ○委員

実際にあるはあるんですけども、ほとんど支援者の方からの相談ばかりの印象が強い

です。

○会長

ありがとうございました。

議題 1 の部分について他の皆さんからご意見とかご感想でもいいんですがあったらお願いします。

はい、委員お願いします。

○委員

松戸市成年後見相談室という名称なんですけど、すごい失礼な言い方なんですけど、ちょっと硬いかなあという印象も。例えばもう少しやわらかい、市民の方にもうちょっとなじみやすいような名称をちょっとプラスするとか、松戸市成年後見制度市民相談室みたいに市民が入るだけでも、ちょっと何か、違うのかなとか、何か名称から考えてみてもいいのかなとか。そんな意見です。失礼しました。

○会長

ありがとうございました。

検討の1つとして加えさせていただければと思います。

その他ございますでしょうか。はい、委員お願いします。

○委員

質問ですけども、私ども、ぱあとなあ千葉でも電話相談を設けているんですけども、最近結構多いのが任意後見人の相談で、具体的になっていただける方を紹介してもらいたいみたいな話 comes んです。あと、法定後見の後見申立てのときに候補者を紹介していただきたいというので、私たちの場合には法定後見については個人についてはご紹介しないというのを原則にしています。任意後見の方については、任意後見の説明も含めて、訪問相談という制度があってこれ一応無償で訪問しているということで、相談する方は一応、自分が受けてもいいよというようなスタンスのある方、もちろん相談に行ったから必ずしも後見に繋がるわけではないですが、そういう形になっています。この松戸の場合は、そういう相談というのは、どれぐらいあるのか、あった時にどういう対応されているのかを、ちょっとお聞きしたいと思います。

○委員

任意後見の相談はあることはあるんですが、どなたかを紹介してくださいとかそういうのはないです。任意後見制度ってどんなものですかというようなことですかね。そういうケースが多いというふうに聞いてます。

#### ○委員

ばあとなあの方は、最近法定後見の方で手一杯という感じです。任意後見を受けてもいいよという人が実を言うとほとんどいない。今現在だと10人もいないぐらいのレベルなんです。だから、私なんかしょうがないから、リーガルサポートさんの支部に相談なさってくださいなんていうことをしているんですけど。リーガルサポートさんなんかはそういうのは、支部で受けて紹介するという形はやられていますか。

#### ○委員

リーガルサポートでは、一応は紹介する体制はあります。ありますけど、やはり任意後見人を積極的に受けますよという方は、非常に少ないと思います。紹介の仕方としては、もうその地区、ここだったら松戸地区なんですけど、地区毎の幹事にこういう話があるというふうに振ってその幹事が探すというふうにはなるんですけど、ただ私の経験から言うと、やっぱり皆さん任意後見を希望されるんですが制度ご案内をすると、もうほぼ私の場合は100%こういう制度だったら私なら利用しないと話は結局進まないっていうのが100%です。なかなか任意後見の制度自体の問題ではあるんですけども、任意後見自体すごく数が少ないですし。

#### ○会長

ありがとうございました。

他にありますでしょうか。では委員お願いします。

#### ○委員

ちょっと任意後見について相談あったときに、しぐなるあいずは任意後見人になってもらう余地があるのかという質問相談はあるみたいですけど、しぐなるあいずは一切任意後見人を受けることはしません。しぐなるあいずの姿勢なんですこれ。なのでそれは私どもはやりませんっていうことでお断りしているということです。そこで話は切れちゃいますので、ちょっと申し訳ないんですけども対応し切れてはいないと、制度についての中身を説明するのが精一杯というところでございます。

今日の第1のテーマなんですけど、やはり課題として出てきているのは第2次相談窓口として位置付けられている成年後見相談室と第1次相談窓口と言われる基幹とか包括とか、その辺りの相談の住み分けというんですかね。住み分けにもならないようなものだと思うんですけどもその辺を、お互いが理解し合うというのは、多分必要なんだろうなというふうに思います。なので研修だとかそういうのではなく、松戸市成年後見相談室の役割というようなこととお話をする機会というのは多分必要になってきているのかなというふうには思いました。

○会長

ありがとうございました。

そうですね、委員から指摘いただいたとおり、もうこの相談室というのも令和6年に入ってきて統計とかも取れていまして、どういった相談があるのかとか、例えば相談内容でアンケート結果ですと年度ごとにその制度概要というところよりも、申立方法とかが増えてきているとなってくると、見方としてはある程度制度については周知がされてきて今度は申立ての段階に相談が移ってきているというような見方もできなくはないかなというふうに思います。どういった相談が2次相談窓口にあって、1次相談窓口から入り相談で受けてこういうふうにつながったんだというような、お互いの役割の認識みたいものができてくると、よりそれぞれの役割が明確になってそれぞれの制度に応じた相談に特化できるようになってくるのがいいのかなというふうに感じました。

議題1は以上でよろしいでしょうか。

### 【3 議題2 市民後見協力員の活動状況について】

○会長

議題2の方に移りたいと思います。

市民後見協力員の活動状況についてと事務局より説明をお願いいたします。

○事務局

お手元に資料2をご用意ください。

まず2ページ目。こちらに令和5年度の活動実績について記載しております。しぐなるあいずと早稲田成年後見センターの分をそれぞれ記載しております。後程改めて述べますが、令和4年度と比較しますと、活動協力人数、訪問対象者数、訪問日数、すべての項目において、実績は増加しております。

続いて3ページ、こちらのページでは訪問対象者における後見や保佐などの累計の割合を示したグラフ。また、対象者の原因についての割合。認知症を原因とするものなのか、知的障害によるものなのか、精神障害によるものなのかの示したグラフ。また対象者の生活拠点、居宅であるか施設入所中であることを示したグラフ。対象者の年齢の割合を示したグラフをそれぞれ表示しております。

続いて、4ページ目。こちらは令和4年度と令和5年度の実績を比較したものを表示しております。先ほど申しあげましたように、すべての項目において前年度より増加しております。

続いて5ページになります。こちらのページでは活動実績における考察を行っております。対象者の原因が障害なのか認知症なのかという割合について、こちらは半数ずつでありました。後見等の分類におきましては、後見が6割を占め、保佐が3割、補助は残り

なっております。年齢で見ますと、40代から増え始め、60代以降で約6割を占めておりました。年齢が進むにつれて後見等の支援を必要とする人が多くなっております。それに比例してか、居住の場所としては自宅より施設の方が多結果となっております。訪問対象者数や活動協力員数が増加している要因としては、成年後見制度や法人後見の認知度が上がり、利用者の増加とともに、市民後見協力員のニーズが高まっているためと考えられます。

続いて6ページです。こちらのページでは今年度開催されました市民後見協力員養成講座について記載しております。スライドに表示されている日程で講座を開講いたしました。応募者は21名おりましたが、実際受講に至ったのは15名の方でした。このうち、14名の方が、全講座を受講し市民後見協力への登録を希望されております。現在は実務研修中でございます、こちらが終了いたしますと、登録証を発行し、次年度より実際に市民後見協力員として活動していただきます。

続きまして7ページになります。こちらのページからは市民後見協力員に対して求められる役割について記載しております。まず1つ目は被後見人などの身近な相談者となること。定期的に訪問を行うことで、対象者の方も安心して相談できる存在になることを期待しております。2つ目。市民後見協力員として活動することで、障害者や認知症の方への理解を深めるということ。3つ目は、成年後見制度や法人後見制度への理解を深めていただくこと。それぞれ理解を深めた上で、家族や周囲の方に普及していただくことを期待しております。

続きまして8ページになります。8ページ、9ページでは、今後の課題について記載しています。まず市民後見協力員さんの個人によって熱意や知識の差があるということです。こちらについては研修等を通じて協力員さんのスキルアップを目指します。次に制度に関する周知について。こちら協力員さんの説明によっては、後見人等になかなか理解してもらえないということがあるようです。利用者だけではなく、広く普及啓発を進め、多くの方に制度を知ってもらうことが重要だと考えております。また、登録のみで活動していない協力員さんについては、現在しくなるあいずさんから活動していない協力員さんに対してアプローチをしていただいております。

次のページ9ページになります。

制度が開始されて10年経過したことにより、制度開始初期に登録された協力員さんが、高齢となっております。そのため辞退者の増加が危惧されるというような状況でございます。今年度は先ほども申し上げた通り、14名の方が新規協力員として登録していただけたのですが、今後も新規の協力員さんを継続的に増やしていくために、養成講座の周知を行って参ります。

最後に、対応に苦慮する困難ケースの増加に伴い、求められる協力員さんのスキルが高くなっているということがございます。こちら研修等で事例検討などを含め、スキルアップが必要だと考えております。

事務局からの報告は以上となります。引き続き本市の市民後見協力員活動支援業務へのご理解、ご協力賜りますようお願い申し上げます。ご清聴ありがとうございます。

○会長

ありがとうございました。

以上の説明内容につきましてご質問ご意見等ございますでしょうか。

ちょっと私からお聞きしたいと思うんですが、実際今の市民後見協力員の養成につきましては、この場でいうと、しくなるあいずさんの方が委託事業として行っているわけですが、今の説明の他に現場ではこういう課題がありますよとか、今後こういう工夫が必要ですか、そういったようなことがあれば、教えていただきたいんですけども、いかがでしょうか。

委員お願いします。

○委員

市民後見協力員の今抱えてる課題というのは市の方からご説明あったとおりでございます。やはり今まで登録されてこられた方の高齢化が進んでいって、辞退されているか、身内の方の介護の方が重要になってきているというようなこともあるので辞退者が増えているということがございます。そちらが増えると、養成される人が10人前後ですので、ちょっとどこまで対応し切れるかなというふうには思います。

もう1つはやはりそこの分析でも課題にもありますとおり、非常に困難ケースが増えていると。1人の市民の方をお願いしきれないというか、市民の方の安全もこちらは確保しなければいけませんので、今後この辺りをどのように体制として組んでいかなきゃいけないのかという問題はございまして、検討しているところです。

もう1つはやはり熱意とかに差があります。力量差がすごくあるんですね。市民の方の場合は、もちろん一定の養成講座で一定の水準を保っている方々でございますけれども、やはり情熱だとか意欲っていうのは結構違いがありますので、力量ある人についてはもう本当に驚くほど、頭が下がるような感じの考え方をきちっと持っておられて対応されているということもありますので、やはり研修といいますか、スキルアップ研修というのは、どうしてもやり続けなければいけないんだらうなというふうには思っているところがございます。

以上でございます。

○会長

ありがとうございました。

そうですね、今の委員の実際の悩みというんですかね、力量差というところもありましたけれども、松戸の場合は、市民後見人ではなくて協力員という形で養成をしているわけ

なんですけれども、それが故のその課題もあるのかなと思うんですが、例えば実際に現場で後見活動されていらっしゃる、ばあとなあやリーガルの中でこの協力員さんの活動内容について、こういう工夫が必要とかこういう活動の方向性が良いのではないかみたいなご意見があればいただきたいんですが。

委員お願いできますか。

#### ○委員

私は残念ながらこの市民後見協力員が具体的にどれぐらいの仕事を、どのぐらいのボリュームでやっているかは存じ上げないんですが、ただ方向としていろんな自治体で市民後見人養成講座というのが結構あったりするので、あたかも市民後見人が単独で後見になれるような感じですが、実際そうなっていません。それがいいかどうかとも問題があるんだけど、その意味で私は松戸がこういう協力員という形で募集されているのは非常にいいと思っています。ですから、むしろ市民後見というよりもむしろ法人後見をいかに育てるかということが大事であって、法人後見の担い手の人で1人として、市民後見協力員の方になっていただくという方向、これはこれからもぜひ続けてやっていただいた方がよろしいのかなというふうに思っております。

ちなみに、せっかく裁判所の方がこられているので、例えば、ばあとなあで昨年度千葉家裁から500件近く、後見人の要請がきているんです。ところが去年は千葉県全体で70件ほど受けていなくて、辞退してるんです。そうすると誰が担っていただけるのということがちょっと懸念されていて、その受け皿というのは僕は市民後見人じゃないと思ってるんです。それなぜかという、従来他の自治体なんかで話をすると市民後見人はあまり手間暇のかからない方々に引き継いでやってもらおうと。実際に私どもの断らざるをえなかった70件って、やはり在宅であったりだとか、精神疾患だったりとか、結構困難な事例多いので、むしろその受け皿がないのが今問題で、そういう意味では法人後見の体制をしっかりしてそこに市民協力員の協力も得て、体制をどうやって作っていくのが課題じゃないかなというふうに思います。

#### ○会長

ありがとうございました。

今裁判所というイメージが出たんですけども、答えられる範囲で構わないですけど例えばばあとなあさんの方で辞退された部分をどこが受けるのかというのは、感覚とかでも構わないんですけども分かる範囲で教えていただくこと可能ですか。

#### ○千葉家庭裁判所

ばあとなあさんに断られた事案が特定のところにいくということはもちろんないと思っていますし、個々の事案で裁判官の判断になりますけども、幾つかお願いする団体はあり

ますし、そういう団体に推薦依頼することが考えられると思います。

市民後見人はおっしゃったように断られた場合の受け皿ではないですし、担い手不足解消のための制度ではなく寄り添い型後見の実現等と言われていまして、ばあとなあさんに断られたから、市民後見人をお願いするというものではないです。ケースバイケースですが、他の団体に推薦依頼することが考えられます。

○会長

すいません、ありがとうございました。

同じ協力員の活動内容等も含めてですけど今度はリーガルさんの方からもご意見いただければと思うんですけどいかがでしょうか。

○委員

まず、活動内容について質問なんですけど、市民後見協力員の方々はこの資料を見ると訪問が主な活動になっていますけれども、ご本人ですとか、施設ですとか、その利用者側から協力員の方々に日常的に連絡が行くということはあるんですか。

○委員

ケースによっては本人が協力員の市民の方に電話をされるというケースもあるようですが、やはりそれを広く許してしまうといろいろ問題が起きるんですね。なので、ケースによっては、そういう例もあるという程度でございます。

○委員

では、基本的に本当に訪問が活動内容ということなんだろうね。

○委員

利用者側からの連絡は、法人として受けるんですね。専門職が別に弁護士とかがついていまして、弁護士の方には、もちろん自由に本人が電話することはあります。弁護士から全部受けるという立場ですけど。市民にそれを自由にとというのは、やはり市民にとって非常に負担が多くなるので、基本的にボランティアでやっておられるのに、そこはちょっと配慮しなければいけないというふうに私どもは思っています。力量のある方はその辺は上手に対応してくださるんですけど、みんながみんなそういうことではございませんので、そこを配慮しながら対応させていただいているということでございます。

本人の方からの連絡は専門職が受けますけれど、専門職の方から何か連絡するとかも普通にケース対応としてやっておりますので、あまり問題はないかなというふうに思います。ケースによって専門職の方がものすごく苦勞されているケースももちろんあるんですけど、専門職が対応しきれないようなケースもありまして、そういう場合は法人の方に

援助申請と申しますか、助力をお願いしたいということで来ることがあります。それはもう法人のほうで助力をするという対応をとっております。

#### ○委員

委員もおっしゃられたように私もこの松戸市の市民後見協力員という制度はとてもいいと思っていて、やはり市民が後見人となって責任を負うというのは大変責任の重いことですので、この訪問活動に関して市民の方にご協力いただくというのは、後見に熱意のある市民の方にとってもこういう形で携われるのはとても良い制度だなと思っております。

職業として成年後見を引き受けている立場からすると、工夫が必要というのは、後見人の仕事は大きく身上監護と財産管理ですので、この市民後見協力員の方が担っているのは身上監護の部分でご本人に寄り添いながら、希望ですとか状況を把握して、法人の専門職の担当の方につなげていくというのが大きな役割かと思えます。研修等を受けていただいて知識を身につけていただいて、ご本人に寄り添いながら活動していただくととても良い制度になるかと思えます。

#### ○委員

先ほど訪問とおっしゃっていた件なんですけど、訪問というのは1ヶ月に1回の人もいらっしやると思うし、2回3回ぐらいまでの人もいます。ケースによっては日常の生活費を例えば、1週間に1回5000円を渡さなきゃいけないとか、1万円渡さなきゃいけないとかというときに、訪問の機会と重なったときには、その市民後見協力員の方が持っていただくさったりします。

それからあと協力員の方々は施設に入っているケースが一番多いというのはご覧のとおりなんですけど、施設の職員の方々とお話をして様子を伺うということと、あとは本人に会って本人と会話をするとということを心がけていただいております。だから本人さんは市民の方が訪問してくださるともう表情がすごく変わって、楽しそうに、待ってましたという感じで表情を表していただくということで、それに市民の方はとても生きがいを感じるというんですかね、そういうふうにおっしゃっておりました。

市民後見協力員の交流会を定期的に私ども法人でやっているんですけども、そういう発言をされる市民の方がとても多かったので、役割を果たしていただいているというのは本当に実感させていただきました。

#### ○会長

ありがとうございました。

この後見協力員の議題について他の委員の皆さんからご意見とかありますでしょうか。

#### ○委員

法人後見ってすごくいいことで複数でいろいろ対応できるという意味で、いいことではないかというふうには考えている1人なんですけれども、法人後見はやはり法人の運営が非常に重要でして、いっぱい出来ると一番嬉しいんですが、なかなかこの法人を設立するというのは至難のわざでありまして、誰もお金をくれるわけじゃないし、市民の意識と費用がないとできないですよ。そして出来上がったら、それを運営するということが大変でして、健全な運営というのがどこまでできるかはかなり重要となってきます。経済的にしっかりした運営ができないと、法人が後見人に就任するということでの後見制度を生かすことはできませんので、この辺がものすごく至難のわざといいますか、非常に困難なところではないかというふうに思います。なので、千葉は法人後見が多いというふうに言われていますけれども、どの程度きちんとした法人があるのかそのあたりは検証されたことはないと思いますので、今後の課題になり得るのではないかというふうに一方で思っております。

#### ○会長

貴重なご意見だったかなと思います。

他にございますでしょうか。では委員お願いします。

#### ○委員

今回挙げられてる課題について、基幹相談支援センターは松戸市に3ヶ所あるので、あくまでも僕の意見として聞いていただきたいと思うのですが、この課題の中で後見協力員さんのスキルアップというところかというと、基幹相談支援センターが市から委託を受けて、いろんな研修を、相談支援専門員さんを対象にしていたりとか、それから精神科の病院を退院してから地域でしっかり安心して生活できるまでのプロセスや何かについての研修をさせていただいたりとか、それから地域と福祉の関係機関、従事者の方々と連携を強化するための会議や研修が、定期的に行われているので、そういったところに協力員さんも参加していただくとその地域の方々との連携であったりとか、それからその障害に関する理解だったりというのを、一通り講座で学習していただいて実践を積んでらっしゃる中で、またさらにということであればそういったお声掛けをいただければご協力はできるかなあと。おそらく3つのセンターそれぞれで研修のプログラムを組んでいたりますので、それぞれの近くのエリアで参加していただいたりということも含めて、何かご協力ができるかなというふうに思うのと、それから困難ケースの対応について特に在宅の方の対応については、積極的に基幹相談支援センターにもご相談していただいて、例えば一緒に訪問しましょうとか、情報共有させていただきながら、後見人の業務と一般的な相談業務等をちょっとしっかり整理をさせていただいて、お1人の方を対象に基幹相談支援センターと成年後見人ないしは協力員さんが連携しながら動くというケースも、モデルケースも含めてやっていくとさっきの基幹センターがどうやって繋ぐかということも含めた解

決策の1つにもなるのかなというふうに思いました。

なんか、僕らもわかっているようでわかっていなかったりとか、協力員さんと僕、すれ違ったことが何回かあるんです。訪問していただいているところに僕が行っちゃたりとか、逆にそのご本人たちからは、そういった人が来てくれるとお話も聞いたりしているので、やっぱりそういったものを僕らも含めてしっかり認識した上でそういうお手伝いができればいいかなというふうに思いました。

○会長

ありがとうございました。

そうしましたら議題の2はこれで打ち切りとさせていただければと思います。

### 【3 議題3 相談窓口への繋ぎ方や繋ぎ先について】

○会長

続きまして議題の3にいきたいと思います。

相談窓口へのつなぎ方やつなぎ先についてということです。事務局より説明をお願いいたします。

○事務局

資料3-1、3-2と書かれた資料、まずお手元にご用意いただければと思います。前回の8月20日の本協議会の議題3におきまして、郵便局や銀行、また病院など業種ごとの従業員向けパンフレットの作成について、ご説明させていただきまして、委員の皆様からご助言をいただきました。今回作成するパンフレットにつきまして、銀行・郵便局用、また病院用の2種類を検討しているところでございます。

目的としましては、従業員の方に成年後見制度とは何かを知っていただくよりも、普段の業務の中で、成年後見制度につなぐタイミングですとか、支援機関につなぐ必要があるかもしれないという気づきの部分を今回ぜひ持っていただきたいと考えています。少し厚めの冊子を作成して、多くの情報を盛り込みますと、従業員の方が業務内で手に取るということを敬遠する可能性もあるのと、またすでに作成している成年後見制度についてのパンフレットが市役所にございますので、今回はA4 1枚 両面として検討を進めています。内容につきましても、表面については従業員の方がイメージしやすいような具体例を絵で示し、裏面には相談先を掲載する予定でございます。事務局としましては、今回皆様にパンフレットの構成案をお示しさせていただき、ご意見を頂戴しまして、来月からパンフレット作成業者と校正を重ねて、今年度中に完成させる運びとして考えているところです。

ではそれぞれご説明させていただきます。

まず、資料3-1をご覧ください。こちらは銀行、郵便局用でございます。主な例としましては、高齢者、障害者共通として、意思疎通がとれず、本人の話から、身寄りがいない、

またはいるが、関係が希薄だとわかる。次に、意思疎通がうまくとれず、窓口及びATMで多額の金額を引き出す、または送金をしようとする。銀行、郵便局で何かを訴えているが、全く意思疎通が取れない。などを例として挙げております。

続いて資料3-2をご覧ください。こちらは病院用でございます。例としましては、高齢者、障害者共通として、認知症、知的障害、精神障害等により判断能力が落ちており、意思疎通がうまくとれず、身寄りがいないまたはいるか関係が希薄。他には、重度認知症、重度知的障害、重度精神障害等により判断能力がなく、本人の意思を確認できない。高齢者の場合としましては、認知症等により判断能力が落ちており、意思疎通がうまくとれず、家族から本人が不要なものを買う、不要な契約行為をするなどの訴えがある。障害者の場合としまして、知的障害、精神障害等により判断能力が落ちており、意思疎通がうまくとれず、親が高齢または病気であり、親亡き後を考える必要がある。などを例として挙げております。

資料3-1 3-2につきましても、パンフレット下段には助成制度があることですか、相談窓口に連絡をする際、本人の個人情報の同意に関して記載をさせていただいております。

本日、委員の皆様から、具体例について、パンフレットの校正につきまして、ご意見を頂戴できればと思います。資料3-1、3-2についての説明は以上でございます。

#### ○会長

ありがとうございました。

この資料3-1 3-2の説明内容につきましてご意見ご質問等はございますでしょうか。委員お願いします。

#### ○委員

これ、すごく趣旨としてはいいなと思っていて、もちろん単に成年後見制度を知ってくださいとか、理解を深めてくださいというのはもうすでに本当にいろいろ松戸市さんもあるわけです。成年後見制度に繋がる前のステップの本当に困ってそうな人とかちょっと様子が変だなみたいな、心配だなみたいな人を、金融機関とかが発見してそこで最初の1次相談窓口につながるまでのステップについてのチラシなのかなという意味ではすごく視点が面白いなと思いました。それで具体的なところで、具体例はいいんじゃないかなあとあって、ただ、特に銀行とか郵便局を対象にこれ配るんですね。その時おそらくそれイメージしたときに、銀行員さんとか、郵便局員さんとかは、おそらくその成年後見制度の存在自体は知っていても、中身のことはよく知らない方が多いのかなという印象と、あとは例えば銀行なんかで成年後見のことを分かる担当者が銀行ごとにいるわけじゃなかったりとか、支店に必ずそういう理解のある担当者がいるわけじゃなく、場合によってはオンラインとかで本店からと繋がって担当者とやりとりしたみたいなこともあるので、なんかまさにその成年後見の理解そのものを深める目的というよりは本当にその銀行とか郵便局に来たお客さん

で、あれこの人大丈夫かなと思ったときに、銀行員さんがまさに気づきみたいところで、目的としてはすごく面白いのですが、ただそれ以外でも銀行員さんとか、郵便局員さんが本当にそこまで動いてくれるのかなというのが正直な私の思いです。病院はまだ制度理解も比較的あるだろうしソーシャルワーカーもいたりとか、医師や看護師さんなんかも比較的的患者さんとかお客さんに対するアプローチというのはしやすい立場だったり、経験があるかなと思うんですけど、銀行員さんとかだと、あくまでもお客様に対してちょっと様子が変なお客様がいたとしても、その方に声をかける銀行員が果たしているのかなみたいな。つい正直そんな第一印象を持ちました。例えばそのチラシも何かもう少しちょっとご心配なお客様がいたらお声をかけてあげてくださいとか或いはこのチラシの裏面をコピーして、このチラシをお渡しくださいみたいな一文があってもいいのかなとか。ご本人も困ったらこういうところに相談先があるというのがわかると思います。その銀行員さんや郵便局員さんがいわゆるコーディネイトみたいなことはなかなかハードルが高いと思うんですよ。その方が、基幹センターや包括に、ほんのちょっと心配なお客様がいるんですけど連絡することはなかなかハードル高いかなと思うので、逆にそのご本人さんにチラシが渡ってご本人が相談できるような流れが来ればいいのかというふうに思っています。あともう1つ最後にしぐなるあいずさんとかも載せてないのかな。よく病院とかに貼られているポスターって包括と基幹としぐなるあいずも載っていますよね。そのポスターをそのまま使えばいいのにか思ったのですが。

そんな意見です。以上です。

#### ○会長

ありがとうございます。

委員から指摘もありましたが事務局の方で何か補足説明ありますか。

#### ○事務局

ご意見ありがとうございます。

連絡先については、委員がおっしゃったように、しぐなるあいずさんというところも考えたんですけども、実際に認知症が疑われるだとか、例えば身なりがちょっと不潔だったりとかいうふうになると、後見の前に生活全体の見直しといいますか、そういうところに支援も入ってくるかと思ひまして、総合相談窓口である基幹と包括に絞っているというところになります。もちろん後見だけというふうに見ると、しぐなるあいずを入れることも思ったんですけども、生活全体の見直しが必要な方が銀行とか郵便局病院に来て、何度も同じことを繰り返すだとかもあると思ひましたので、今回は高齢者と障害者からの総合相談窓口だけを載せているというところではあります。

今回のこのチラシの作成の趣旨についてはまさにおっしゃる通りに、我々専門職が見つけるにはやはり限界がありますので、なるべく総合相談窓口につながってもらえるよう

に裾野を広げたいというところです。市民の方や地域の方に気づきをつけたいというところが趣旨になります。なので例としては、今このように考えてはいるんですけども、今おっしゃったように本人に渡して本人からも連絡できる方もやはりいらっしゃると思うので、そういう時には本人にお渡ししてくださいとか、そういうものについてはぜひ前向きに考えたいと思います。ご意見ありがとうございます。

○会長

委員をお願いします。

○委員

この表と裏ということでなんですけど、私はちょっとよくわからないんですけど、表は銀行の内部の人にお渡しするというものですよ。例えば、この人ちょっと大丈夫かしらと思ったときに、ここに相談行ってみてくださいというのは、この紙を渡すわけですよ。けどこの中にはこういう場合はこうと書いてありますけど、お客様の例を書いているのでこれは表には出せないものだというふうに理解してよろしいですかね。

○事務局

もともとは、市民の方に配るというよりも、従業員の方向けのものだったので、これで1枚というふうに、これで完結するイメージではもともとありました。なので従業員の方がこの例を見てこれに引っかかっている、では連絡先どこだろうと考えたときに、それが載っていないとパソコンとかから探すというのはすごく手間になりますので、ぱっと見てわかるように、地域包括支援センターにつきましても、字がそのまま入って細かいですけども、これ1枚で完結する予定です。ご意見いただいたように、もしチラシをそのままお渡しするというふうになると、表は市民に出すものではないので、裏面だけをコピーしてご本人様にお渡しをするという形になるかと思えます。以上です。

○会長

他にございますでしょうか。

ちょっと私からの質問なんですけど、この銀行と病院というのは、市内の配布先リストみたいなのは、アンケートとかを配った先というふうな理解でよろしいですかね。

○事務局

基本的にはそのように考えていますが、実際に配布するときには改めて配布先を確認して、検討していこうかと思っています。

○会長

ありがとうございました。

#### 【4 その他】

##### ○会長

そしたら議題 1 から 3 まで全部で構いませんけれども今日の議題についてご意見とかご感想等ある方いらっしゃいましたらお願いします。

今日は意見いただいたのですが、せっかく来ていただきましたので裁判所の方から一言お願いします。

##### ○オブザーバー

本日もたくさんの議題、拝聴させていただきました。

その中で裁判所としては市民後見協力員の養成講座に一部携わらせていただきまして、とても熱意のある方がたくさんいたという印象を受けていました。実際そういう方がどういう活動をされているのかなというのが、少しわからなかったところもありますので、特にその辺のお話を聞くことができましてとても貴重なお話を聞きましてありがとうございました。

##### ○会長

ありがとうございました。

事務局よりお願いします。

##### ○事務局

事務局より 1 点お知らせがございます。

本日参考資料 4 として、成年後見制度地域巡回講演会個別相談会 in 新松戸というものを配布させていただいております。こちらのチラシすでに公共施設や駅の広報ラック等に配布を開始しております。今までは現地のみでの開催でしたが、今回は会場とオンラインのハイブリッド形式で開催し、当日の講演は録画させていただき希望者へ後日配信を行う予定となっております。講演会の実績報告は次回の協議会にて行う予定なんですけれども、参考まで 10 月に稔台市民センターにて開催した同講演会につきましては、3 回合わせまして計 68 名の方にご参加いただきまして、個別相談会 6 枠も満員となりました。

今回も多くの方にご参加いただけるように引き続き周知して参りますので、皆様にもご協力いただきたく存じます。以上です。

##### ○会長

それでは以上で議事を終了いたします。事務局に司会をお返しします。

## 【5 閉会】

### ○司会

会長ありがとうございました。

次回の令和6年度第4回協議会の開催は、令和7年2月18日火曜日の午後3時からとなります。場所は本日と同様、松戸市役所新館7階大会議室を予定しております。詳細につきましては、追ってご案内させていただきます。

以上をもちまして、令和6年度第3回松戸市成年後見制度利用促進協議会を閉会いたします。皆様のご協力に感謝申し上げます。本日はご多忙の中ご出席いただき、誠にありがとうございました。