

令和 6 年度 第 4 回松戸市成年後見制度利用促進協議会

日時：令和 7 年 2 月 18 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） 佐藤(瑠)委員 四ノ宮委員 蒲田委員
岩崎委員 今成委員 鷺田委員 佐藤(美)委員

○オブザーバー

千葉家庭裁判所 松戸支部

○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 報告・議題 1 令和 6 年度成年後見制度利用促進にかかる取組について】

○会長

まず議題の 1 番、令和 6 年度成年後見制度利用促進に係る取り組みについて、事務局より説明をお願いいたします。

○事務局

初めに資料 1「令和 6 年度成年後見制度利用促進にかかる取り組みについて」と書かれた資料をご用意ください。

まず、1 枚めくっていただきまして、2 ページをご覧ください。今年度は本日を含めて 4 回協議会を開催いたしました。こちらには各回取り上げたテーマを記載しております。

次に 3 ページをご覧ください。

ここからは、機能ごとに今年度の活動報告及び協議内容についてご報告をいたします。

まず、広報機能につきまして、年度当初の目標は記載の通りでございます。今年度の活動といたしまして、市内 3 圏域で講演会及び個別相談会を計 9 回開催。一次相談窓口の職員向け研修会を開催いたしました。こちらの 2 つに関しましては別資料でご報告いたしますので、後程そちらをご覧くださいと思います。また、この他に支援者向け成年後見制度活用に向けた手引きや各所で周知。市役所連絡通路において、権利擁護支援について周知を行いました。連絡通路での周知活動は初めての取り組みであり、写真にも掲載をしております。

すが、高齢者虐待や松戸市虐待防止条例等の権利擁護に関する事業の周知とともに、成年後見制度に関しても、ポスターの掲示やパンフレットの配置を行いました。

次に、協議内容は、今後に向けての意見や動きといたしまして、1つ目は、広報の方法や周知方法の工夫について、今までは市民向けを中心に広報活動を行っていましたが、今年度は銀行や病院など、地域で市民と関わる方々に焦点当てて参りました。その中でのご意見といたしまして、「各窓口、それぞれの立場は職責が違うので、各々の持ち味を生かした広報活動が展開できるよう工夫が必要だと思う」というご意見や、「業種で言うと、金融機関は当事者の名前や住所などの個人情報把握しているため、相談しやすい状況にあるが、コンビニやスーパーなどに心配な方が来ても、名前も住所もわからないので、すぐ相談に結びつくのは難しい」とのご意見をもとに、業種ごとに支援機関につなぐタイミングや必要性に焦点を当てて、銀行、郵便局等、病院への2種類のリーフレットを作成することといたしました。

こちらにつきましても別資料にて後程ご説明いたします。

次に、②支援者向け手引きのさらなる活用に向けて、「基幹相談支援センターや地域包括支援センターの職員に手引きを活用してもらう必要があるため、手引きの周知をするだけでなく、手引きを中心とした研修会の開催を検討したほうがいいのではないか」というご意見をいただきました。研修会の開催につきましては、次年度検討を進めるとともに、まずは新年度になり、各所属職員の入れ替わりがあるかと思いますので、確実に支援者の手元に渡るよう、各所属にこの研修等においても積極的に周知して参ります。

次に4ページに移ります。

②相談機能につきましては、今年度の協議内容は、利用促進機能、C 日常生活自立支援事業と関連制度からのスムーズな移行に関するものと兼ねるものから、あわせて記載をしております。年度当初の目標は記載の通りでございます。今年度の活動につきましては、相談窓口周知を目的としたチラシを、講演会や各種イベントにて配布、前年度に引き続き、松戸市成年後見相談室にて、市民や支援者からの相談に対応。再掲となりますが、一次相談窓口の職員向け研修会を開催いたしました。協議内容として今後に向けての意見や動きにつきましては、相談機能強化や切れ目のない支援体制の構築に向けた、相談窓口への司法職の配置及びケース会議への専門職の派遣の必要性は、両者において司法職が介入し、その後、申立支援の必要性が生じた場合には、介入した司法職が申し立て支援を行うということを事務局から提案させていただき、委員の皆様からご意見を頂戴いたしました。まず、こちらの2つの提案に関して、委員の皆様からは、「申立支援が必要なときには、ケースに介入した司法職が継続して支援を行うことは、支援者としては心強い。一方で司法職のマンパワーの限界があり、申し立て支援を行っても候補者になることは難しい状況である。その点担い手として社会福祉士の方にご協力いただくことになると思う」とのご意見をいただきました。そしてそれぞれの体制案についてのご意見ですが、まずは司法職の配置につきましては、「配置するのであれば、相談機能をになっている松戸市成年後見相談室に配置する形が、ス

スムーズな支援や相談体制の強化に繋がるのではないか」というご意見。ケース会議への専門職の派遣につきましては、「運用の難しさを感じるが、適正な形で開始すれば、支援者が専門職にアクセスしやすくなり、双方に行き来ができる環境が整い、相談機関が増えるメリットはある」ということ。「日常生活自立支援事業から成年後見制度への移行が望ましいケースであっても、様々な理由で移行に苦勞する方の場合、専門職が入ることによって、法律的な視点で助言をいただけることで、支援チームにとって大きな前進となることが想定される一方で、チーム内で意識の濃淡がある場合があるので、一概にスムーズにいくとは言えないと思う」というご意見をいただきました。これらのいただいたご意見をもとに、再度事務局で体制構築の必要性や運営方法について検討を行い、来年度より新たな取り組みを行う予定でございます。詳細につきましては資料 2 でご説明をさせていただきます。

次に 5 ページに移ります。

相談機能における協議事項の続きとなり、松戸市成年後見相談室に関するものとなります。「松戸市成年後見相談室と一次相談窓口の連携は不可欠であり、お互いが業務や役割を理解し合う必要がある。それによって役割が明確になり、それぞれが制度に応じた相談に特化できるようになる形が望ましいのではないか」というご意見や、「権利擁護に関する相談業務に従事する職員を対象にしたアンケートの中で、相談室の業務内容の周知不足や役割が不明瞭であるとの意見が上がったことを受け、連携強化を図るために、相談室のさらなる周知が必要である」とのご意見をいただきました。前回の第 3 回協議会にて相談受け付け状況のご報告をいたしました。参考までに令和 3 年度から新規相談受付件数を記載しておりますので、ご確認いただければと思います。

次に、③利用促進機能 a 受任者調整等の支援につきまして、年度当初の目標につきましては記載の通りです。こちらにつきましては、協議には至らなかったのですが、今後は支援者向け成年後見制度活用に向けた手引きに成年後見制度利用の必要性を判断する際の参考となる基準や、申し立てから制度利用後まで事例を記載し、制度を利用した際も生活を支援者がイメージしやすくすることにより、本人の状況にあった候補者の職種選定等が可能になることから、取り組みを進めていく予定でございます。

次に 6 ページに移ります。

利用促進機能 b 担い手の育成活動の促進につきまして、年度当初の目標は記載の通りでございます。今年度は市民後見協力員の養成を行い、15 名が講座を受講し、13 名が協力員の登録を希望している状況でございます。また、令和 7 年 1 月 22 日に成年後見制度勉強会を開催いたしました。午前中は市民や支援者を対象とし、本協議会の会長であります、萩原先生を講師にお迎えし、勉強会を実施し、32 名の方にご参加いただきました。午後は市民後見協力員のスキルアップを目的とした研修会を開催し、29 名の市民後見協力員の方々にご参加いただきました。当日参加された方の声として、アンケート結果を一部抜粋したものを掲載しております。市民の方からは、「市民後見協力員の位置付けが面白い、推進して欲しい」「親族が成年後見人になった場合の事例を知りたい」などの感想をいただきました。

市民後見協力員の方からは、「法人後見の仕組みを改めて聞き、全体像から自分が市民後見協力員としての立場を理解できたのがうれしかった」「専門職がとても苦勞していることを改めて知った。被後見人と専門職のかけ橋になれるよう努力する」などのご感想をいただきました。

なお、こちらは両者とも本市が松戸市成年後見相談室に委託している事業となります。

次に7ページに移ります。

担い手の育成、活動の促進に関する協議内容や今後に向けてのご意見などにつきまして、「市民後見協力員が対応するケースにおいても、困難ケースが増加傾向にあり、活動体制を見直す必要がある」こと。「協力員によって力量差があるので、スキルアップ研修は継続して行う必要がある」こと。「市民後見協力員という形は非常にいい取り組みであり、市民後見人というより、法人後見住民団体をいかに育てるかということが大切である、これからも続けてやっていただきたい」「市民が後見人となって責任を負うというのは、責任は重いことなので、このような形で市民にご協力いただくのは、後見に熱意のある市民にとって非常にいい制度だと思う」「今後も研修等を受けていただいて、知識を身につけ、本人に寄り添いながら活動していただくと、よりよい制度になると思う」「協力員のスキルアップの一環として、基幹相談支援センターは、いろいろな研修や連携強化を目的とした会議を開催しているので、障害に対しての理解を深めたい場合や、連携強化等に向けて、会議への参加を希望する場合は協力できる」とのご意見をいただきました。参考までに市民後見協力員の活動状況を掲載しておりますので、後程ご確認いただければと思います。

次に8ページに移ります。

後見人支援機能といたしまして、年度当初の目標は記載の通りでございます。今年度協議した内容につきましては、まず親族後見人に関するのですが、1次相談窓口の職員を対象にアンケート調査を実施し、親族後見人から相談を受けたことがあると回答した人数は、86名中14名、約16%であることがわかりました。これに対して、「全国の統計上、親族後見人が選任されている方は2割を切っているので、相談件数が少ないのは当然だと思う」というご意見をいただきました。次に、後見人等の選任後の体制につきまして、「後見人等の職務に関する相談や苦情は、職能団体に入っており、近年その件数が増加傾向にあり、他市では親族・専門職にかかわらず、そのような相談が中核機関に入ることも増えているので、本市においても今後どのように対応していくのか、検討する必要があるのではないか」というご意見や、「障害をお持ちの方の支援は比較的中長期的になりますので、特に課題がない場合であっても、本人やご家族を含めて話し合いの場を定期的に設けるように意識している。本人と利害関係がなく、支援者として関わっている地域包括支援センターや基幹相談支援センター、相談支援専門員などが支援チームへバックアップする立場がとれるのではないか」というご意見もいただきました。最後に参考までに、本市における成年後見制度利用者数と、後見人等の関係別内訳を掲載しております。利用者数につきましては、記載のとおりでして、後見累計が最も多くなっております。また、関係別内訳につきましては、全体の半数は弁護

士、司法書士、社会福祉士の方々であり、親族は24%という状況でございます。

最後の9ページに移ります。

こちら最高裁のホームページに公表されている令和5年1年間の成年後見関係事件の概況を抜粋したものを掲載しております。全国で見ますと、親族が後見人として受任している割合は18.1%でございます。また親族以外の内訳は、弁護士、司法書士、社会福祉士で81.1%を占めている状況でございます。本市におきましては、6割以上が、弁護士、司法書士、社会福祉士で占めておりますが、市内に2法人、法人後見受任団体があることから、26%が法人という割合になっております。資料1の報告は以上です。

続きまして、お手元に参考資料1をご準備ください。

参考資料1「令和6年度成年後見制度地域巡回講演会、個別相談会実施報告」と記載されたものをご用意ください。

1ページ目ですが、こちらは今年度実施した講演会及び個別相談会の内容となります。昨年度は市内15ヶ所にて実施いたしましたが、今年度は市民3圏域において3回ずつ開催し、講演会は231名。個別相談会は20名の方にご参加いただきました。なお小金圏域にて実施した3回については、オンラインを活用したハイブリッド開催とし、アーカイブ配信も13名の申し込みをいただきました。地域それぞれで実施した3回は、基礎・事例・応用とし、連続で参加することにより、制度利用開始前から利用中、終結までの一連の流れに関して理解を深めることのできる構成とし、先生方からご講演いただきました。ご協力いただいた先生方に感謝申し上げます。

2ページ目をご覧ください。

こちらにはアンケート結果を記載しております。回収率は94%となっており、割合としては、昨年度と同様、女性が約7割、年代につきましては、50歳代から70歳代で約7割を占めております。右上の講演会参加の動機といたしましては、昨年度と同様、「自分の将来のために成年後見制度について知っておきたかったから」という理由が最も多く、今年度は2番目に、「一般知識として成年後見制度について知っておきたかったから」が多くなりました。講演会を知った媒体としては、広報まつどとチラシが多数を占めております。

3ページをご覧ください。

自由記載欄にご記入いただいたご意見を一部抜粋し、まとめたものとなります。講演内容につきましては、「3回すべての講演会に参加し、成年後見制度を弁護士、社会福祉士、司法書士の先生方に教えていただき、各々の視点から見たことでより理解を深められた」「事例も含めた説明で、制度の概要が理解できた」等のご意見を頂戴いたしました。今後の要望といたしましては、「今回のように具体的事例をもとに講演会を開いて欲しい」「おひとりさまについて、制度ややっておくべきことが知りたい」等のご意見をいただいております。また、希望するテーマとしては、申し込み手続き費用等という基礎的な部分から、任意後見制度、身元保証、遺言といった周辺制度に関するご意見をいただきました。その他の意見として「具体的な窓口案内をして欲しい」との声もございました。ご意見をいただき事務局とい

たしましては、基礎的な知識や事例を含めた丁寧な周知を継続していく必要があること。成年後見制度利用促進に係る周辺制度及び相談窓口の周知を検討していく必要があることを再確認いたしました。

4 ページには、講演会をハイブリッド開催したときの様子と講演会周知用のチラシを掲載しております。チラシは3回にわけて作成し、市の公共施設及び駅の広報ラックを中心に、計14,500枚配布いたしました。本講演会及び個別相談会は、令和7年度も引き続き開催していく予定としておりますので、先生方をはじめ、委員の皆様もどうぞよろしくお願いいたします。参考資料1のご説明は以上となります。

次に参考資料2をお手元にご用意ください。

参考資料2「令和6年度成年後見制度支援者向け研修会実施報告」と記載されたもののご説明をいたします。

1 ページをご覧ください。

本研修会は、令和6年11月8日にオンラインで開催し、約75名の方にご参加いただきました。講師には一般社団法人日本意思決定支援ネットワーク 理事 本間奈美先生をお呼びし、「相談支援における意思決定支援～本人の希望を軸にした支援を～」をテーマにご講演いただきました。また事務局より、成年後見制度活用に向けた手引きについてご説明いたしました。下にはアンケート結果を記載しております。回収率が83%となっておりまして、参加者の約8割が高齢者分野、約2割が障害者分野の事業所に所属されておりました。「意思決定支援について知らなかった」「詳しくは知らなかった」を選択した人が半数を上回る結果となりました。

2 ページをご覧ください。

今後の業務について「とても役に立つと思う」「今後も役に立つと思う」との回答が全数を占めております。成年後見制度に関する相談を受ける頻度といたしましては、月1回未満が半数。受けたことがない人が約3割であることが確認でき、成年後見制度に関わる相談を少数ではあるものの、受けたことがある人が多く、日々の業務にも繋がる内容となったことを感じております。今回、アンケートにて、支援者向け成年後見制度活用に向けた手引きの認知度を確認しており、「知らなかった」「内容をよく知らず活用していない」という回答が半数を上回ったことから、手引きの周知の重要性を改めて確認いたしました。

最後に、自由記載部分に記載いただいたご意見の一部を抜粋し記載しております。研修会を通して参考になった点として、「意思決定を確認するには、多くの関係者で何度も話し合う必要があることを学んだ」「プロセスを踏み、支援していく必要があることを認識した」「支援者向け手引きを読み込むことができた」とのご意見を頂戴いたしました。また今後聞いてみたい内容として、支援者向け手引きの詳細、専門職後見人との連携との要望をいただいております。こちらにつきましては来年度も実施していく予定としておりますので、権利擁護に資する基本的な内容を改めて、周知する重要性を再確認するとともに、アンケートにご記載いただいた内容に鑑み、検討して参りたいと思います。参考資料2の説明は以上とな

ります。

次に参考資料 3、4 の説明に移ります。

それでは参考資料 3、参考資料 4 をあわせてご覧いただければと思います。

前回の 11 月 19 日の本会議におきまして、委員の皆様にはチラシ作成にあたり、構成案をお示しさせていただき、様々なご意見を頂戴いたしました。そのご意見を踏まえまして、12 月からチラシ作成業者と複数回構成について協議を行いまして、今回最終案という形で、本日皆様にお配りをさせていただいております。詳しいチラシ内容につきましては、前回の会議でもご報告をさせていただいておりますので、本日は簡潔にご報告をさせていただきます。

まず、参考資料 3、参考資料 4 の表面になりますが、こちらは銀行、郵便局従業員、また病院従業員の方が日々の業務の中で、成年後見制度利用のタイミングをイメージしやすいように、いくつか例を記載しております。下段には、金銭的な問題がある場合でも、申し立て費用助成金制度が活用できることや、個人情報の提供についての確認方法についても記載をさせていただきました。次に、裏面ですが、成年後見制度を活用する必要があるのではないかと考えるお客様や患者様がいた場合、一般的にその方は、成年後見制度を活用するだけでなく、生活全般の支援や福祉サービスの利用を必要である方が多いと考えられます。そのため、高齢者の総合相談窓口である高齢者いきいき安心センターや、障害者の相談総合相談窓口である基幹相談支援センターの連絡先を記載いたしました。また、成年後見制度に関する相談先である松戸市成年後見相談室の連絡先をあわせて明記しております。チラシ作成につきましては、3 月中の納品、4 月以降に銀行・郵便局及び病院へ送付することを想定しております。簡単でございますが、参考資料 3、参考資料の説明は以上でございます。

○会長

質疑に入る前に相談機能のところで松戸市成年後見相談室を受託されております NPO 法人成年後見センターしぐなるあいの委員より今の説明について補足等ありましたらお願いいたします。

○委員

特に相談状況等については、詳しくご報告があった通りでございます。私の方から補足することはありません。事務局からの報告によると、この間の市の広報啓発活動というのがとても広がってきているのではないかと、効果が出てきているのではないかと考えることがたびたびあるそうです。わざわざ相談室の方に、どこかの講演会でこういう話を聞いたのだけれど、自分も使いたい、親のために何か工夫して利用したいけれどどうしたらいいだろうか、というような方が、多々あるそうです。最近は増えているということですので、この広報啓発活動が実を結んできているのではないかなというふうに思っているところでございます。またこの間、学習会といいますか勉強会等でございますけれども、参加者が増えてきている

という感じ。もう1つは男性の参加者が増えてきているという印象を持っております。その旨ご報告させていただきたいというふうに思います。

○会長

男性の方からの相談も増えてきたということは、新しい数値として見られる傾向なのかなというふうな印象を受けました。

今の補足説明も踏まえた上での質疑応答に移りたいと思いますが、委員の皆様から何か意見、質問等ありますでしょうか。

そうしましたらこちらの方で区切って進めていきたいと思います。まず地域巡回講演会と相談会ですね。広報機能というところで報告がありました。こちらについては令和5年度のからやっておりますけれども、今年度は圏域を絞って、3回セットでやっていくというところで取り組んで参りました。ここのテーマをどうするかということですが、ちょっと委員の方にお伺い出来たらと思っています。実際にいろんな相談受けられていると思うんですけれども、ここで扱うテーマについて今回のアンケート結果等の報告を踏まえてで結構ですが、取り扱った方がいいような関心があるようなテーマとか何かありましたらご発言いただければと思います。

○委員

テーマとしまして、まずケアマネジャーの方の業務をしている者が、この支援者向けのものがあるということを分かっている方がたくさんいらっしゃるって、地域ごとに研修会をしていると思うんですけれども、なかなか包括さんからケアマネジャーにということがないものの、本来であれば聞きたい方もいっぱいいると思います。啓発のところで市民の方だとか、そういう方に勉強会していただいたりしますが、その情報をケアマネジャーの方にもいただいて、勉強会にまず参加できるようにすることも必要なのかなと思っています。

○会長

支援者の方向けというところで支援をして広げていこうというところはこの協議会の中でも議論されてきたところでありまして、手引きなんかもその一環としてやらせていただいておりますけれども、今回3圏域の中の最後の圏域である小金のところでは、一応その支援者の方も参加しやすいようにという形でハイブリッド形式というところを、初の取り組みとして開催させていただいたと報告がありました。なのでそういった形で支援者の方への周知、プラス参加できるような仕組みというところを、引き続き継続なり、より充実というところのご意見ということで伺っておけばよろしいですかね。

事務局から何かございますか。

○事務局

支援者の方にも参加いただけるように、ケア倶楽部という、事業者さんが見ることができ
る掲示板みたいなものでも周知はさせていただいておりますけれども、ちょっと残念ながら
皆様平日の日中ということもございましてなかなか支援者の方々にご参加いただくとい
うのは難しい状況でございました。むしろこういった方法ならもっとケアマネジャーだっ
たり事業所に伝わりやすい周知方法があればご教示いただければと思うのですけれどい
かがでしょうか。

○委員

協議会の方では研修を年に 3 回させていただいたり、松戸市介護支援専門員協議会等の
研修もあるので、そういうところで、もしかするとご案内という形で周知すると、参加した
い方もたくさんいらっしゃるのではないかと思います。なかなかホームページとかだと見
る機会も少なくなり、業務の中で確認するということが難しく、研修でこういうお話があ
ったなと思うと、参加しやすい環境になるかなと思いますので、お伝えできればいいと思
います。

○会長

ケアマネジャーだと決められてやらなければいけない研修があると思いますが、そうい
った機会を利用すれば、周知の方がしやすい。あわせて手引きも周知等も含めてセットでや
るという形もいいかもしれないですね。

講演会とかで取り扱うテーマでこういうのがいいじゃないとか、他の委員から何かあ
ればどうぞ。

○委員

テーマですが、先ほどのご報告の中でむしろこの制度の周辺テーマを取り上げて欲しい
という、市民の方の意見等もあったかと思います。それはとても大切なことではあるのです
が、成年後見制度そのものに対する市民の理解というのは、決して外してはいけないと思っ
ています。それを常にバックで周辺のテーマを 1 つ入れるとかいうような工夫が必要では
ないかというふうに考えています。まだまだ成年後見制度が誤解されたまま、ないしは理解
されないままの現状があることはもう間違いないことでありまして、この間の広報啓発活
動によって、少しずつこういうものなんだということを理解していただく方が増えたとい
うことはとても嬉しいのですが、まだまだだというふうに思います。要するにこの支援者の、
包括の方々の方で頑張ってもらっている方々の中にもまだまだ理解が浸透していないわけ
です。これは外さない。基本は外さないでしかもそれ理解してもらうためには、この間、
市役所も大変工夫、苦勞していらっしゃるのですが、具体的なイメージがつかめるような話し
ぶりとテーマの持っていく方というのはやはり必要だろうと。だんだんそういう方向で今、
組まれておりますのでとてもいいことだなというふうに思いますし、それをとおしてのア

ンケートなどを見ても、理解を深めていただいているのは非常によくわかりますので、ちょっとその辺の工夫をしたらいいかなというふうに思っております。

○会長

アンケート結果を見ると、やっぱり死後事務とか保証人、身元保証とかというテーマが関心事であって、実際に講師として担当したものの報告とかでも質問とかがあるところの辺が結構出ると、そういったようなことも聞いております。今委員が言ったように、それ単独でやるとどうしても外れてしまうので、成年後見制度というものがあってその周辺知識とかその関連する部分として、こういったテーマの説明を扱うという位置付けがいいのではないかと。

そうしましたら時間の都合上、次の事ですが、参考資料3と4で、病院と銀行郵便局という形で広報の仕方の部分ですが、こういった資料、チラシを配布する予定という話がありました。こういったようにいろいろ市民以外の方に対しての業種を絞った周知を取り組んでいこうということですが、これに関連して例えば、委員にお伺いしたいんですが、周知の工夫ですとか他にこういう団体に配ったらいいじゃないか、そんなようなご意見があれば、お願いできればと思います。

○委員

今回銀行とか病院の方に配布ということですが、もう少し配布先を広げるということであれば、高齢者の方とかも直接接する機会のある配食サービスの事業所、生協とかにも広げていけたらいいのかなと感じます。松戸市の方でも高齢者等見守り活動に関する協定を結ばれている事業者も30以上あるかと思いますがそういったところにもうちょっと協力していただくといったところが、いいのかなというふうにも感じました。また銀行とか郵便局の窓口の職員の方々の、認知症高齢者への理解が十分ではないという部分もあるかと思いますが、そういった困った方を早期に発見できるという部分で、まずそういった仕組みづくりも必要かなと思いますので、認知症サポーター養成講座を積極的に銀行、郵便局にやっていただくような声掛けを、今後していかなければいけないと思っております。

○会長

高齢者の分野という視点でご発言いただきましたけれども、当然この制度は障害者の方にも利用する必要がある方には適切に利用していただくという部分では、委員の方にお伺いしたいのですが、もちろん高齢者の方でもいいのですが障害者の分野というところも含めて、周知先ですとかそういったもの何かご意見があればいただければと思いますが。

○委員

まずは今回、この銀行・郵便局あるいは病院内にこういう周知をするというのはすごく画

期的な取り組みだと思うので、それを充実させていくというところが大事なかなと思います。が、しいて言うならば、例えば不動産関係ですとか、あるいは例えば居住支援法人さんですとか、あるいはURとか市営住宅あるいは県営住宅とか、そういった居住関係、比較的障害の方の生活支援の場合、住まいという課題があることは少なからずあるので、そういうところの分野があるのかなと。あと、その業種とはちょっと異なるのですが、例えば町会とかに周知していくというのも1つ、広報にも繋がるという意味ではあるのかなと思いました。ただ、最初に申し上げましたように、まずはこの、郵便局、あるいは医療機関への周知というところで、先ほど最初のご質問の工夫の取り組みで言うと、まずはこのチラシを今後も継続して、銀行、郵便局あるいは病院に配布していくのか、あるいは今回1回だけなのか、継続するか否かの検討は必要なかなと思っておりまして、仮にまた1年後とか、あるいは期間はどのくらいに設定するかありますけれども、また新たに同じように銀行、郵便局、病院に配布するとしたら、ある程度改良する必要もあるかもしれません。そのチラシの改良版の検討も含めて、継続的に次年度以降も配布していくのかというのは1つあるのかなと。あとその際に仮に継続して配布するという場合、その際の改良する必要性も含めて検討する場合なんですけども、例えば1度配布した銀行とか郵便局とか医療機関に何か今回のリーフレットの配布状況ですとか、あるいはそれに対する反応みたいなものの状況を簡単なアンケート調査みたいなものをしていてもいいのかなと。した上でその反応を見て、課題みたいなものがまた出てくればそこでこのリーフレットの内容を改良した上でまた次年度以降も継続して配布するのかを検討する必要、価値はあるのではないかなと思います。

○会長

委員から話が合った不動産事業者とかという部分については確かに障害者の方の支援するときにいろいろ関わる場所かなと思いますので、そういったところの検討はされてもいいのかなというふうに思いました。あとはそのアンケートについて今重要なご指摘いただきまして、やはり配りっ放しにしないというところは重要なかなというふうには思っております。それがどういう形なのかというのも含めて配布したら、フィードバックなり、どこまでもらうのかを、含めて検討して改良していくと。場合によって配布先を再検討するということもあるかもしれません。こういうことをやっていくと良いのかなというふうには思いました。

他の委員の皆さんから何かこの広報の部分について、ご意見とか、感想でも結構でありますか。事務局何かあったりしますか。

○事務局

貴重なご意見ありがとうございました。配食や生協の方とかが自宅に行くことはもちろんありますし、不動産とかURの方というのも、普段の我々の支援の中、高齢者部分・障害分野の支援の中で、不動産の方と連携することもあると思いますので、今後、この広報を広

げていくときに、ぜひ参考にしていきたいと思います。

またチラシについては、1 回きりなのか継続していくのかというところにつきましては、委員からお話があったように、やはりアンケートのような形でちょっと状況を見ていきたいなと思っています。それによってチラシを改正しなきゃいけない。もしくは、同じものを使って周知先を広げていくのはどういうところがいいのかというのをちょっと考えていきたいと思いますので、貴重な意見いただきましたのでぜひ検討していきたいと思います。

○会長

利用促進とちょっと離れるのですが、障害者の分野ですと差別解消法の部分について民間事業者の方が合理的配慮について義務になったというところもあるので、民間事業者の方への周知というのがやっぱり障害者分野は横断的に成年後見制度だけではなくて、そういった差別解消法の合理的配慮とかも合わせて何かセットで周知できるような形をすると、わかりやすいのかと思いました。

次に移りたいと思いますけれど、資料の 1 の 8 ページの辺りで苦情の話になりますが、後見人に選任された後の後見人への苦情というところについての話が出ていたかと思いますが、この専門職の職能団体の方にちょっとお伺いしたいのですが、まず委員にお伺いしたいのですが、ばあとなあとか、実際後見業務されている社会福祉士さんとかに対する苦情ですとかそういったものについては、どのような対応しているのか、またそういったスキームがあるのか。もし可能な範囲で結構ですので、お話いただければと思います。

○委員

私どもばあとなあ千葉も、今全体で 2000 件近く受任しているという状況になっています。そういう件数がここ数年特に増えているという状況があって、増えた分に応じて、登録員の後見人等に対する苦情なり相談なりというのが多くなっています。多くなっていると言っても、統計的に取るほど多くなっているとはいえませんがばあとなあ千葉の方に、電話とかで入ってきますので、私どもは、基本的にばあとなあの役員が基本的に対応するという事で、まずは、その訴える本人の方にいろいろお話をきちんと聞くということをして、その方の名前を出すとか出さないとかは個別によって違ってきますけども、その当該の登録員に対して、私どもは事情聴取をする。これも電話で話をするという場合もあるし、場合によっては Zoom であったりとかあるいは直接会って話をしたりということで、その登録員の方の言い分も話を聞いています。私どもが聞いた範囲でどうも適切な後見活動ではないなというものもあります。それについては私どももその登録員に対して、率直な指導助言をして、その活動を改善していただいて、ご本人の利益にかなうような方向でやっていただくということをしますが、しかしできることは指導助言ですから、聞いていただけるかどうかは実はあるのですけどもそのようになっています。場合によっては信頼関係が、本人とか、前の支援者とできない場合には、辞任をお勧めする場合がありますし、実際にそうなったこともあります。

それから、あともう1つはこうした苦情とか、中には、後見人の職務に対する理解とか、誤解とかということもありますので、それについては、私どもはきちんと丁寧に説明して、後見人業務はここまでですとか、過剰な期待があってその期待にこたえてないということの苦情がある場合もありますので、訴えられた方々に対してそういう説明をさせていただくような形になります。こういう形で一応平和的な解決を目指すのですが、社会全体とすれば、実は処分の申し立てがありまして、私どもの倫理綱領に照らして、明らかにおかしいこと。何も経済的な横領とかではなく、倫理綱領に照らしておかしい場合には、倫理委員会に上げて、そこで審査をして、何らかの処分をする場合もあるのが現状でございます。

○会長

同じ質問になりますけどもリーガルサポートさんはいかがでしょう。

○委員委員

ぱあとなあさんと大体似たような流れではあるのですが、苦情がリーガルの事務局、千葉司法書士会の方に入ることもあるのですが、件数としては年1〜2件程度かなと思います。その理由があるものないものありまして、やはりそのご本人と、親族の方からの苦情というのは、自由にお金を使えなくなったことに対する文句であったりもするので、その場合にはあまりこの会員に問題があるとは考えていないということをお伝えして終了にしています。明らかに問題がある場合というのは、施設の料金が滞納になっていたり、明らかに後見人の職務が行われていないような場合には、役員が会員と面談をして、しかるべき対応をとりますが、辞任を促したり、あとは会員がなかなか動かないような場合には裁判所に情報提供をしております。

言葉が適切ではなかったかもしれません。苦情の関係でご本人たちから、明らかに文句である場合と、ちゃんとした理由がある場合とありまして、ちょっと浪費されてしまう方に対してやむを得ずお金を自由にお渡しできないという事情がある場合の訴えについては、会員に問題はないというふうにお答えしていたりします。件数も1、2件じゃなくて3件かもしれないんですけど。やっぱり会員とご本人、ご親族とうまくコミュニケーションが取れなくなってしまうことでの苦情もまれにありまして、もしかしたら他の方にはもっと相談が行ってるのかもしれないんですけども、そういう場合には致し方なく辞任を促すということもしています。

○会長

私は弁護士会の方で来ている部分もあって弁護士会の部分というのを発言させていただくと、社会福祉士さんのぱあとなあさん、司法書士のリーガルサポートセンターというように、後見を扱う上部団体というところが千葉県弁護士会の中では今存在しませんので、あくまでも弁護士の業務という形で、後見事務をそれぞれ弁護士がやっているといた形になり

ます。弁護士会というところは個々の弁護士を監督する団体とちょっと性質が違うところもあって、個々の事件についての苦情とか後見に限っての専用窓口というのは特にはないのですが、ただやっぱ弁護士会に苦情申し立てですとかでなされるということはあります。千葉県弁護士松戸支部というところは、年に1度、千葉家庭裁判所松戸支部さんと、意見交換会を定期的に開催しておりまして、そこで裁判所によせられる弁護士後見人の苦情みたいなところの意見交換をさせていただいて、そこで裁判所に上がっているような苦情については、弁護士会の方から各会に対して周知しており、また研修の中でそういったものを組み込む。そういったような形で対応しているといったようなスキームになっております。

事務局の方から特に何かありますか。

○事務局

各会の対応をお聞かせいただきましてありがとうございます。私どもも日頃後見人さん等、支援チームを組んで支援をしている中で、やはり立場が違うので、思いだったり、今後の対応が異なる部分が出てくる場面はあるかと思えますけれども、被後見人さんにとっての一番が何かということと一緒にチームによって考えていく中で、なかなかわかり合えない部分があったり、その場合被後見人さんに不利益を被るのを一番避けなければと思っている、それは皆さんそうだと思うので、そういった場合にいつまで自分たちで抱えていいのか、どこからが外にもご相談をしていかなくちやいけないのかというところがなかなかやっぱ経験不足のところもあって、各担当の判断になっている部分があります。それで今各会のご対応をお聞かせいただいて、私どもも自分たちで抱えるのではなくて困ったときちょっと自分たちはどうしようもないときには、積極的にご相談というのをさせていただければと思います。ありがとうございました。

○委員

少しよろしいですか。最近は苦情等について中核機関に相談される例も他市で聞いています。中立的な立場で意見を聞いたりということができるので、これから中核機関としてどのような体制をとるのか、というところは議論の余地があると思います。

○会長

この部分について、他にご意見とかございましたら、お願いしたいのですけど。

○委員

中核機関に苦情申し立てをするということはなかなか微妙な問題があるというふうに思います。運用の仕方によってはこの制度が潰れる危険も含んでいると、内包しているというふうに思っています。ですから、取り上げ方、議論することは非常に重要だと思いますが、

中核機関が苦情処理機関になってはいけないと私は信念を持ってそう思っております。皆さんにはその辺を含めて考えていただければというふうに思います。

○会長

そうしましたら 1 番の議題についてはこのあたりで打ち切らせていただければと思います。

【3 報告・議題 2 令和 7 年度松戸市成年後見制度利用促進協議会について】

○会長

次に議題の 2 令和 7 年度松戸市成年後見制度利用促進協議会についてです。事務局よりご説明をお願いいたします。

○事務局

資料 2「令和 7 年度松戸市成年後見制度利用促進協議会について」と記載されたものをご用意ください。

2 ページ目をご覧ください。

まず、令和 7 年度の本協議会の開催につきましては、6 月、10 月、令和 8 年 2 月と 3 回を予定しております。また、松戸市成年後見制度利用促進協議会設置要綱に基づき、委員の任期は 2 年であり、今年度 3 月をもって任期満了となります。令和 7 年 4 月から令和 9 年 3 月までの 2 年間ご就任いただく委員につきましては、今後、各団体及び各機関に対し、委員推薦をお願いさせていただきますので、ご協力を賜れますと幸いです。

次に、各機能の目標と達成に向けた取り組み案を記載させていただいております。まず、①広報機能につきましては、適切な知識に基づいた制度利用を促進すること。把握した権利擁護支援ニーズに適した支援つなげることができるよう周知すること。支援者向け手引きについて理解の向上を図ること。これらの目標達成に向けての取り組みを記載に記載しております。今年度の取り組みを継続として、市に各圏域に出向き、講演会及び個別相談会を開催すること。研修ごとに対象を定め、支援が必要な場合の進み方やつなぎ先を示すこと。また協議会の中でいただいたご意見から手引きの説明に重点を置いた研修会を開催することを加えました。

3 ページをご覧ください。

次に、②相談機能ですが、相談窓口を広く周知すること。相談ケースを定期的に分析し、ニーズ等を検証すること。成年後見相談室の利用促進を図ることを目標としております。成年後見相談室の利用促進につきましては、業務内容等改めて周知する必要性について、今年度の協議会にて委員の皆様よりご助言をいただきました。これを踏まえ、今年度に引き続き、他の会議体や催し等も活用しながら、制度及び相談窓口について市民の方や支援者の方に周知していきたいと思います。また、一次相談窓口の職員向け研修会を開催

していく予定となっております。あわせて、今年度協議会の中で皆様よりご意見をいただいて参りましたケース支援会議等への専門職派遣について、令和7年度より開始することを予定しております。こちらは、現場の支援者のみでは制度利用の必要性等の判断ができない場合をはじめ、制度利用に向けて専門職の助言が必要なケースについて、支援者間で開催するケース会議等への専門職の派遣を支援者が依頼でき、またそのケースについて、申し立て支援が必要となった場合には、参加した司法職が申し立て支援を行うという内容を想定しております。この専門職派遣事業を利用して、適切な支援方針の見直しや、後見申し立ての繋ぎにどのような効果があったか、どのような課題が生じたかを確認して参りたいと思います。

次に、③利用促進機能の、a 受任者調整等の支援につきましては、支援者から後見人等への円滑な引き継ぎ及び課題の共有ができるように工夫することを目標としております。これに対する取り組みとして、後見人等の就任に伴い生じている課題等を専門職の皆様へ確認し、今後の取り組みを検討することを挙げております。今年度、成年後見人等に対するバックアップ体制検討の一環として、一次相談窓口の支援者の皆様へアンケート調査を実施いたしましたので、異なる立場である専門職の方々がとらえてくださっている課題の確認や、今後の体制充実において必要となる取り組みの検討を視野に入れております。

次に、b 担い手の育成と活動の促進につきまして、市民後見協力員の周知の機会を増加させること。活動の場の拡大を検討することを挙げております。これに対する取り組みにつきまして、記載が誤っておりますので訂正いたします。資料の記載は先ほどご説明いたしました a 受任者調整等の支援に関する必要な取り組みと同じ内容になっておりまして、正しくは、市民後見協力員の周知及び活動の場の現状を整理した上で、権利擁護に係る他の取り組みでの活用を検討することとさせていただきます。

4 ページをご覧ください。

C 日常生活自立支援事業等からのスムーズな移行につきまして、効果的な方法を検討する目標に対し、昨年度に引き続き、移行が必要と思われるケースの現状を確認することとともに、先ほどご説明をさせていただきました、専門職の派遣の活用を含めた工夫の検討を挙げております。

最後に、④後見人市民機能につきまして、今年度に引き続き、親族後見人等のニーズを把握することとともに、権利擁護支援チームが成年後見制度の活用の検討から、後見人選任後まで連携できる体制の整備の検討に努めて参ります。この目標に対する取り組みといたしまして、松戸市成年後見相談室における親族後見人からの相談内容の確認及び支援者の円滑な連携により、権利擁護が図られた事例の共有を進めて参りたいと存じます。

来年度も引き続き皆様からのご意見を頂戴しながら、本市の権利擁護支援体制に反映していきたいと思っておりますので、どうぞよろしくお願いいたします。

○会長

それでは今までの説明内容につきまして質問等ご意見等ございましたらお願いいたします。

○委員

以前の会議で松戸市成年後見相談室というのは、名称が硬すぎないかと意見が出たような記憶があるのですが、言われてみればだんだんそんな気がしてきました。やさしいというか、やわらかい表現ができないだろうかと色々皆と話をしたのですが、松戸市民のための成年後見相談室とか、ひらがなを入れると少しやわらかいと思いましたのでちょっと検討してみただけだと思います。

○会長

確かに前回の協議会で出た意見かなと思いますので、そのあたりの名称も含めましてご検討していければと思いますけども。事務局案があったらぜひ出していただければと思いますけれども。皆さんからももしあれば、お寄せいただければと思いますので、よろしくお問い合わせいたします。

それでは私の方からですが、次年度で新しく始めるものとしてはその専門職の派遣事業というところが新しく取り組むという部分であるかと思います。これにつきましてまたちょっと専門職団体のお2人にちょっとお伺いしたいのですけれども、こういった派遣事業をやるという形になったときには当然まず相談というか、一次相談窓口の方からこういうケースについて相談ください、ご助言くださいというのが上がってくるのですが、その時に本人の情報とか環境の状況とかどういった情報があれば、相談しやすいとかがあれば思いつきでも結構ですけれども、挙げていただければと思いますけれどもいかがでしょうか。

○委員

ちょっと簡単な回答になってしまうのですけれども、今も地域包括支援センターさんからご相談する案件でフェイスシートつという物をお見せいただくのですけれども、そのフェイスシートが、親族関係とかご本人のこれまでの生活ぶりだとかがまとまっているので、あれがあると、結構こちらも話をしやすいと思います。

○委員

本人情報シートを書くような内容でわかる範囲の情報をいただくということと、それから今お話あった、特に親族関係、本人と親族の関わりで虐待の関係にあったりとか、虐待まで言わなくても8050みたいに親族、お子さんが親の年金で暮らせるとかということがふたを開けてみると、むしろ本人の問題よりも親族対応ということもあったりしますの

で、そういう情報があればということですね。あとは、支援チームができているかどうかということがやっぱり重要でして、それはケアマネさんとか、障害福祉だと相談支援専門員とかという、そういう体制ができているか、申し立てに関してもどういうご意見を持ってるのか、教えていただくといいのかなと思います。

○会長

逆にその専門職派遣される側の話をしましたけど、この派遣を依頼する側の一次相談窓口さんからすると、ただこの制度もこういうとこがあったら使いやすいかなとか、そういったものがあれば、思いつきでも結構ですけども、あったらお願いできますか。どなたか。

○委員

確かに情報シートは、私も仕事から後見申し立てする際例えば主治医の先生に診断書を書いていただく上での情報シートをインターネットから取り出して、書式に沿って記入するという、あるいは第三者後見になっていただく予定の候補者である、弁護士さんや司法書士さんに情報シートを作成して、ご本人とかご家族と一緒に作成してお渡しするみたいなことは何度かあったのですが、正直それ大変。本当に正直なのですが、できればまずは口頭で、こんな人がいてこんなところでこういう特徴があつてというところで、まずは口頭で、あるいは電話とかで、お話させてご相談させていただく中で、本当に必要があればそういう情報シートのようなものを活用していく方がよいかと。ほんとねっとは基幹相談支援センターや包括支援センターほど専門性が高くないんですが、そういう中でも、まずはその相談しやすさみたいなものは大事なとちょっと現場的な意見になってしまっているのですが。

○会長

多分その相談する側と相談を受ける側もジレンマというのがあつてですね、おそらく相談するためにいろいろ作らないといけないから、相談やこの事業の利用を諦めるというところは本末転倒な部分もあつて、その受ける側もある程度正確な情報がないと相談に対して何を助言していいかわからないというところもあつて、そのあたりの調整というのをどのような塩梅にするか非常に調整が難しいところかなというような気はしてますけれども、おそらくその書式を用意してこれで申し込みをしてくださいという形をやる予定ではいるようなので、そのあたりの書式というところがどういうものになるのかというところが、この制度の使いやすさみたいなところに関わっていくのかなという、今の相互の意見を聞いて思いました。何か皆さんの方で意見ございますか。

○委員

専門職が入ることによって法律的な視点で助言いただけるような記載があります。ちょっとそのケース会議がどういう形で行われるのか、何が問題になってるのかちょっと見えないですが、こう書かれてるということは、結構法律的に何かあって、そのあたりも助言が欲しいということなのであればね、一応、3職種ありますけども、その法的な課題に関して私共が出ていっても、なかなか役に立たないという問題もあるし、通常相談窓口の中に、社会福祉の方が結構いらっしゃるんで、だからその辺、やっぱり何が課題なのかということ进行を明らかにした上で相談課題といいますか、そういうものを提示した上で、適当な専門職を派遣するような形を取られたら良いと思います。

○会長

そうしましたら議題についても以上とさせていただきますと思います。

【4 その他】

【5 閉会】

○司会

令和6年度の松戸市成年後見制度利用促進協議会は、本日の最終回となります。つきましては地域包括ケア推進課課長であります有山より皆様にご挨拶申し上げます。

○地域包括ケア推進課長

皆様に日頃から、本市の成年後見制度の関係施策に多大なるご支援とご協力を賜り、心より感謝申し上げます。

今年度も成年後見制度の利用促進に向けて、皆様とともに、議論を重ねて、様々な取り組みを進めて参りました。特に連携体制の強化に向けた方策などについて、貴重なご意見をいただきながら、1歩ずつ前進できたことを大変心強く感じております。

成年後見制度は、判断能力が不十分な方々の権利を守り、地域で安心して暮らしていただくために欠かせない仕組みだというように考えてございます。これを真に実効性のあるものとするためには私たち行政のみではなく、関係機関や地域の方々との協働が不可欠でございますので、引き続き連携強化に向けて、皆様のご協力を賜りますよう、お願い申し上げます。本事業を進めていくにあたって、私どもの側に至らぬ点が多々あったと思いますけれども、皆様のおかげでは令和6年度に予定しておりました協議会を無事終えることができましたこと、感謝申し上げますとともに、来年度以降も引き続きご支援とご協力を賜りますようお願い申し上げます。本日、またこの2年間にわたり、ご協力くださり、誠にありがとうございました。

○司会

先ほどもご説明いたしましたとおり令和7年度の協議会は年3回の開催を予定しており

ます。次回本協議会の開催は、令和7年6月24日火曜日、午後1時30分からとなります。
詳細につきましては追ってご案内させていただきます。

また、今年度末をもって委員の改選となります。改めて各ご所属団体に推薦をご依頼させていただきますので、ご協力いただきたく存じます。

以上をもちまして、令和6年度第4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。