

平成 22 年度 医療・介護周辺サービス産業創出調査事業 「後見・信託事業に関する検討」調査 実施報告書概要

■事業名

「後見・信託事業に関する検討」調査

■事業目的

「介護」と「後見」は高齢化社会を支える両輪といわれているが、後見制度は普及していない。そのため、全国に 500 万人以上いる要介護者の経済被害や埋没費用は、全体で 7 兆 5000 億円と推計される。

その解決策の一つに成年後見と、それを補強する施策としての福祉信託がある。今回のプロジェクトでは、成年後見制度と福祉信託制度およびその周辺領域のサービス化・事業化に結び付ける調査を行い、活力ある安心して暮らせる高齢社会を築くためのインプットを得る。

■事業内容

<創出事業スキーム>

サービスを提供する甲群と、それを購入する乙群がある。乙 1 は、単独ではサービスを上手に購入できないので、乙 2 にサービス購入を委任する。乙 3 は、乙 2 の信用を高めるためのバックアップ・監督機能を具備する。

これにより、甲群は確実かつ適正な経済活動を営むことができるようになる。また、乙 2 による評価・情報公開により、甲群はサービスの品質を高め、結果的に乙 1 はより高品質なサービスを受益できることになる。

<調査内容>

1. サービス事業者に対する調査

事業者ヒアリングやメール等を活用したアンケートによる、契約の実態と有効性、品質の向上と可視化、顧客管理の実態調査。

2. サービス利用者に対する調査

現状サービスの把握、理解度、また委任したい方式（任意代理、信託、任意後見、法定後見）、親族による無償代理などについて、アンケート調査。

3. 新設サービス事業性調査

事業化に必要な人材育成のための知識や、必要な事業モデルを企画・構想。

4. 監督機能（身上監護事務）事業性調査

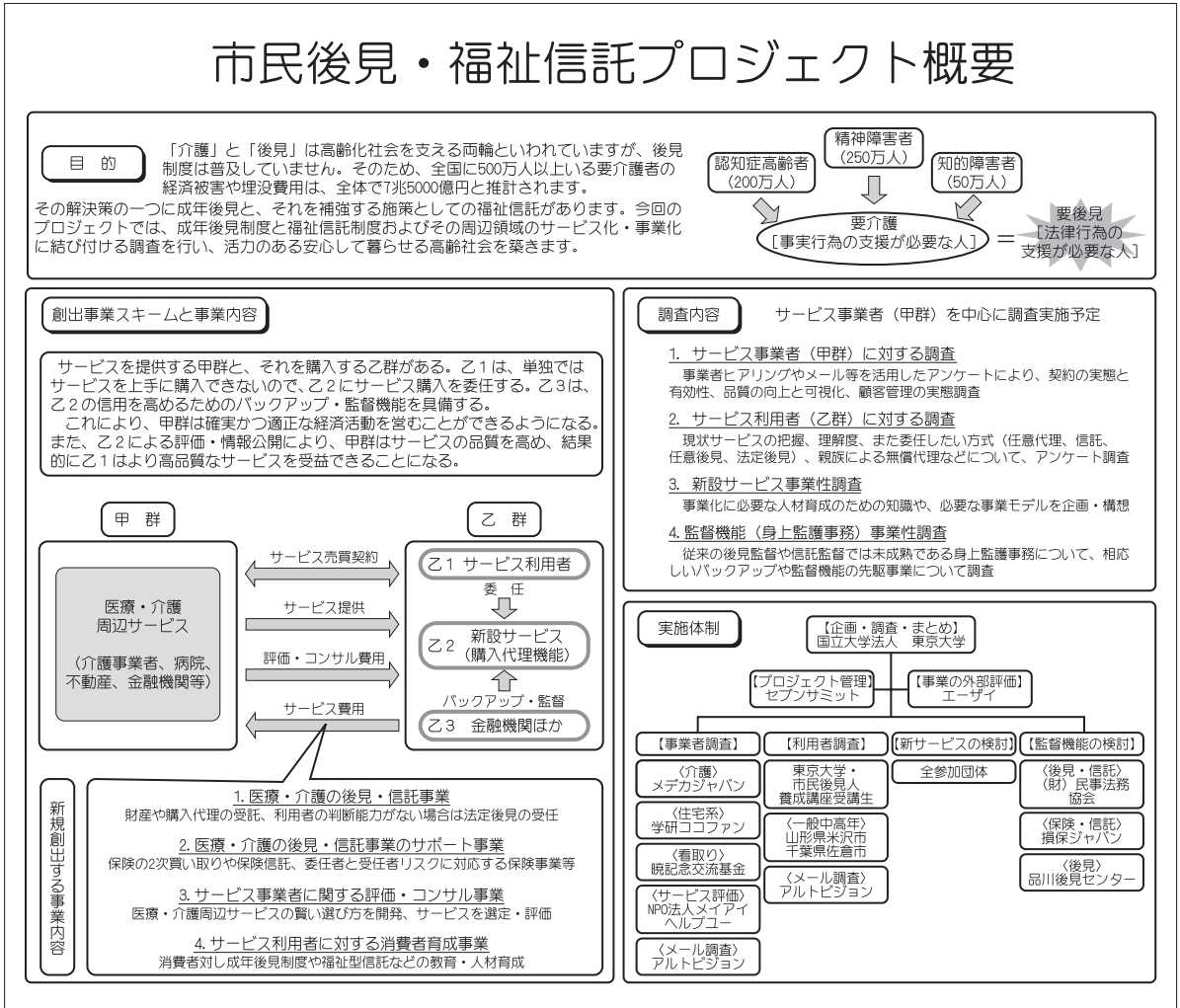
従来の後見監督や信託監督では未成熟である身上監護事務について、相応しいバックアップや監督機能の先駆事業について調査

■事業実施期間

平成22年8月9日～平成23年2月28日

■実施結果概要

I 事業概要図



「後見・信託事業に関する検討」では、成年後見制度と福祉信託、日常生活支援を有機的に結び付けることにより、認知症・精神疾患・知的障害者の本人とその家族に安全・安心した生活をする土台作りを行ってQOLを高めていくことと、それによる経済の活性化を促進して、活力ある社会を築く土台作りのための調査を行う。

II アンケート調査 結果概要

アンケートは、事業主アンケートと利用者アンケートの大きく2種類を実施した。

事業主アンケートでは、主に現場で携わっている社員（銀行、不動産、介護）やケアマネージャー・ヘルパーなどの実態を聞くことにより、困っていること、過去にこういうことがあったという事例を収集したり、あったらいいことや楽になること、負担が軽減することなどを聞いたりすることを目的とした。不動産、金融、介護というのは最も後見人や被後見人と接する業界であり一番身近であるため、この業界に絞り込んでアンケートを実施した。

利用者アンケートでは、一般市民や介護サービス利用者を対象とした。一般市民では、後見についてあまり知らない層や若年層も含めたターゲットをインターネットパネルを利用し、関心がある高齢層については介護サービス利用者および八王子市の住民にアンケートを実施した。

▼アンケート実施概要

アンケート種類		対象者	調査内容	調査手法	回答件数
ヒアリング 事業主	コンソーシアム企業などヒアリング	コンソーシアム企業、その他企業	実態・ニーズ・課題ヒアリングインタビュー		-
事業主 (従業員) アンケート	金融機関職員	経済法令セミナー参加者（銀行・信金・信組）130名	実態・ニーズ調査	紙媒体（セミナー会場）	96件
	不動産業者	センチュリー 21 加盟店 800店	実態・ニーズ調査	インターネット	128件
	介護会社従業員	株式会社やさしい手社員（サービス提供責任者）300名	実態・ニーズ調査	インターネット・郵送	47件
	介護会社ヘルパー	株式会社やさしい手ヘルパー 1,000名	実態・ニーズ調査	郵送	304件
	介護会社ケアマネージャー	株式会社やさしい手 ケアマネージャー 100名	実態・ニーズ調査	インターネット・郵送	24件
	ケアマネージャー	神奈川ケアマネ メルマガ読者	実態・ニーズ調査	インターネット	1件
	介護会社関係者	ヘルパー、利用者、金融などその他事業会社等	実態・ニーズ調査	紙媒体（セミナー会場）	56件
利用者 アンケート	一般市民（インターネットパネル）	インターネットパネル（Vmail）会員 10万件	認知度・実態・ニーズ調査	インターネット	5088件
	一般市民（介護利用者）	株式会社やさしい手サービス利用者 3,000名	認知度・実態・ニーズ調査	郵送	734件
	一般市民（八王子住民）	八王子市北野台自治会 30名	認知度・実態・ニーズ調査	紙媒体（セミナー会場）	20件
	市民後見人養成講座受講生	東京大学「市民後見人養成講座」受講生 約 1,100名	実態・ニーズ調査・受任可能性・課題調査	インターネット・郵送	706件
ヒアリング 地域	企業・個人にヒアリング	各地域の企業、介護施設、個人、その他	実態・ニーズヒアリング	インタビュー	-

- 後見産業サービスに、大きな市場性（2020年には2,000億円を超える市場性）と社会の要請がある。
- 現在、数多くの認知症者・障がい者・その家族が困りごとを抱えており、成年後見（法律・財産管理・介護契約）単独でも有効活用できていない現状がある。さらに、成年後見と介護の間隙にある、日常生活支援サービスのニーズがある。
- 日常生活支援サービスの内容では、日常金銭管理・健康管理（見守り・訪問）・収入と支出に関する管理（年金等の収入管理と税金や請求書の支払）、悪徳商法阻止という面で困っている市民が多く、後見人業務とセットでその支援業務としていくことが市民後見人による新しい後見産業のベースとなり得る。
- 一般市民の間でも成年後見制度に関する認知度や内容理解はまだ低い。ただし、最近の報道などによって、名称の認知は広がりつつある。
- 一般市民でも、認知症を含めた老後の不安はあるが、対応方法が分からないという声が非常に大きかった。成年後見制度はその不安解決への大きな手段であることのPRが不足しているし、制度的にも不十分という声が上がっていた。
- さらに、認知症に備えて第三者後見の可能性が非常に高く、まだ数千人レベルしかいない任意後見の潜在需要は非常に大きいことが分かった。任意後見については、職業後見人は手が回る領域ではないため、市民後見人の主業務・主軸の一つとして考えられることについての着眼があった。
- 市民後見人の普及には、市民後見人に対する信頼の獲得や横領等の不正行為をなくす仕組みが必要であるとの意見が多数上がっていた。
- 事業者側では、まだ後見人に対する業務規定などはほとんどできていない。制度全般について、法律内容と具体的な手続き方法や利用するメリット、利用シーンの訴求などが必要である。今後、後見人に対する業務方針策定支援の余地が大きい。後見サービスの普及により、本業業務の効率化や安心して業務を行う基盤となる。
- 事業者から後見申立への誘導という面でも、銀行・介護・医療と連携ができておらず、今後パイプ作りの余地は大きい。
- 後見サービスの担い手となるはずの市民後見人は、専門的学習をしても、選任されるようなことはほとんどない状況であるため、後見人としての業務に携わることが難しい。特に未経験者がほとんどであるため、後見法人やNPOによる組織的な運営の中で仕事を行える体制を構築する必要がある。
- 市民後見人は、60代以上の方が半数以上と多く、フルタイムで働くような働き方を求めている。報酬は世間のアルバイトかそれより少し高い程度で、週に数時間～10時間以内で働きたいという希望が多かった。後見法人はそうした働き方を前提に設計しなければならない。
- 市民後見人は責任が重く簡単な仕事でないため、働く人が責任を負い過ぎない仕組みや訴訟・トラブルリスクを負わない仕組みの担保が必要であるという意見も多数あった。老老後見を回避するためにも、若年層での就業志望者を増やせる産業にする必要性も感じられた。
- 成年後見制度利用者のなかでは、手続きの煩雑さや不透明感のために、成年後見制度自体の法律制度の改定や運用面での改善要求が多数ある。

◆銀行

成年後見制度の認知のきっかけ

- ・参加者は銀行・信金・信組の従業者が大半であり、業務を通じて成年後見制度を知ったという人が大半だった。その中で、成年後見制度について内容まである程度知っていた人は80%以上いた。

金融機関における判断能力不十分者との取引業務実態について

- ・各支店単位で考えると、年間10件未満と想定されるものが半数を占めたが、年間20件以上あるというものも約15%あった。
- ・判断能力不十分者に対する業務規定としては、明確な業務規定があるということはいくつかあるようである。実態としては、「親族や同居人に成年後見制度を勧める」というものが最も多く、次いで「親族または複数職員による同意で対応」、「規定がないのでケースバイケースで対応」というものが多い。中には、金額が少額の場合は家族で可・多額の場合は個別判断、手続きをビデオで撮影するという入念な対応まである。業務裁量も支店によってバラバラなど、個々のケースが多様・想定しづらいため対応に苦慮している様子が伺える。
- ・手続きや後見についての説明については、「0～0.5時間」が3分の1、「0.5時間～1時間」が3分の1、「1～1.5時間」が約10%となっており、平均して30分～1時間程度かかるものと想定される。
- ・後見利用手続きを委託または相談するケースは約20%弱あり、委託先は弁護士や司法書士が多くなっている。

認知症の方やその親族、後見人とのトラブルについて

- ・認知症の方とのトラブルは、アンケート回答者の約半数の方が経験しており、本人とのトラブルが約6割、親族とのトラブルが2割、両者とのトラブルが1割くらいとなっている。
- ・本人とのトラブルの場合、記憶がないことにより何度も引き出しに来るとか通帳や印鑑を無くしてしまうという、認知症の症状に起因するものが大半である。認知症と分からずに金融商品を販売して、後から無効となる例もある。
- ・親族とのトラブルは、家族による引き出しが認められないことによる不満に起因するものが多い。
- ・後見人とのトラブルは、業務規定と後見人の意向の違い（銀行側は取引店を制限するが後見人はどの支店でも取引したいなど）によるものが多い。また、後見人である弁護士等の都合を押し付けてくることが多いとの意見もある。
- ・銀行側での業務規定や経験がなく、銀行側の対応が不十分であるためにトラブルとなることもある。

・後見人とのトラブル

後見人や親族とのトラブルと、銀行の業務規定に対する苦情の2つに大きく分けられる。

後見人や親族とのトラブルでは、銀行が被後見人・後見人・相続人など複数の関係者の間に立つことになり結果的に取引関係全体が悪くなってしまうたり、取引権利のない親族が取引を要求したりする場合がある。また、後見人が弁護士の場合は賛否両論で、安心して取引できるとの声がある一方、悪用を見抜きにくい、弁護士の都合だけで対応を依頼してくるなどの意見もある。また、銀行側の不慣れによる対応不十分でトラブルとなる場合もある。

銀行の業務規定に対する苦情は、後見人の権利が制限されていることへの苦情が多い。キャッシュカード使用不可、取引可能店舗の制限などである。また、銀行により規定が異なることへの不満もある。とはいえ、後見人が後見業務に必要な十分な権利を小さな負荷でかつ安全に行使できる環境が理想ではあるため、金融業界全体として一定の業務規定の整備を進める必要があるとも言える。

・本人や親族トラブル

本人とのトラブルでは、本人が、自分がした行為・銀行がした手続きについて覚えていないという記憶相違によるものが圧倒的に多い。銀行側の説明を全く受け入れず、窓口で騒ぐこともあるので、近所の福祉施設に相談して引き取ってもらったというケースもある。また、通帳や印鑑などを何度も紛失してしまう方もいる。

親族とのトラブルでは、窓口で親族が求める手続きができない場合（後見人でないと取引不可・本人の意思確認がないと取引不可など）に、すぐには納得してもらえずトラブルとなるケースが多い。また、後見人がキャッシュカードの使用を求めたり、代理人が出金したお金を使い込んだことについての苦情がきたりする場合もある。

本人・親族との個別トラブルの他に、双方の間に銀行が挟まれるケースもある。

これらの問題は銀行にとって、対応時間がかかり業務効率が悪いという面でも、風評や他の顧客への配慮の面でも重要なため、認知症の方と銀行の間にたつて調整し、トラブルのない取引を行える存在がいれば双方の問題を解決しやすい。

◆不動産会社

判断能力が不十分と思われる方との「本人名義」「他人名義」「居住不動産」の取引について

- ・ 判断能力が不十分と思われる方との不動産取引経験者数は、有効回答数の12%である。
- ・ そのうち、最も多いのは本人名義取引（売買、賃貸、収入管理）での売却取引であった。本人名義取引経験者は、他人名義取引（購入、借家、支払管理）経験者の約2倍となっている。居住不動産取引（新築、修繕）は少ない。
- ・ ほとんどの場合、司法書士や弁護士を間にいれて意思確認等を行っているが、相続問題や家族の意向が絡んで複雑な取引となるケースが多いため、不動産取引自体または取引に関与することが敬遠されがちとなっている。また、意思確認を誰と取ったらよいかの点で、本人・家族（相続人）の意向の乖離に業者・行政が苦慮している様子が伺える。

判断能力が不十分と思われる方の『成年後見人との取引』について

- ・ 成年後見人との不動産取引経験者数は有効回答数の34%である。成年後見人となっていたのは、親族（「本人の子」が最も多い）が約半数、職業後見人（弁護士、司法書士、行政書士等）が約半数となっていた。
- ・ 後見人の存在によってスムーズな取引となったという例がいくつもあった。
- ・ 一方で、「司法書士によって判断が異なる」、「本人の子が後見人となったが、裁判所への報告が充分にできなかった」「家族が売却を希望しているが担当弁護士が手続きを面倒といい、対処してくれない」「弁護士が自分の利益を追求しているように感じる」など、後見人の知識・スキルレベル、モラルや業務への責任感の度合いによって対処結果が大きく左右されてしまうような事例が少なからず報告された。
- ・ 相続絡みで関係者が複数人となり、成年後見人とだけ取引すればよいというわけにはいかない実情も垣間見える。

不動産業界における成年後見人制度へのニーズ

- ・ 全体の過半数が成年後見制度や福祉型信託に関するセミナー開催を希望している。その背景として、今後利用機会が増加していくので情報を得たいという会社が多い。また、福祉型信託に関する情報を求める声もある。
- ・ 現在の成年後見制度には難しく、やりにくいため利用者サイドで申請を控えて（＝結果的に取引をしな

い)いるものの、潜在的に該当する取引は数多くあるという声が多い。そのためか未経験の人も多く、手続きの方法や業務の手順、留意点、ボーダーラインの引き方、スピード感など、不動産取引における成年後見制度の実務的な方法論・利用事例や、どういう場合にどう利用されるのかあるいは利用されないのかという情報公開が欲しいという声が多く上がった。

- ・また、取引に際しては、実務面だけでなく、本人や家族へのメンタル面の配慮等にも留意したいという声もある。

不動産業界については認知度や利用方法が分からないため、まずは制度全般について、法律内容と具体的な手続き方法を知りたいという要望が多かった。また、制度変更時の連絡や福祉信託の詳細、セミナー情報を求める声もあった。それらの基礎知識に加え、不動産会社が注意すべき事項や対応すべき事項、不動産取引事例など、不動産業界に関連する情報の要望があった。

成年後見事業の事業者向けサービスにおいては、不動産業界や金融業界、介護業界など、成年後見制度をとりまく各事業者別に、サービス内容や説明内容、営業・マーケティング方法を検討したほうが良いことが確認できた。

◆介護会社従業員

回答者(介護会社サービス責任者)の属性

- ・担当利用者が100名以上の回答者は46.8%おり、介護の仕事の経験年数が5年以上の回答者が約75%とベテランが多かった。

家族の本人に代わっての代理手続きについて

- ・医療介護関係は61.7%、ついで金融関係は44.7%の利用者の家族が代理行為をしている。
- ・業務以外の相談に対する対応は、「家族に相談し、家族が対応している」が38.3%、「仕事の範囲外となるため対応していない・断っている」という意見が27.7%となっている。
- ・本来の介護業務以外の仕事は0～5%未満が52.6%と、ほぼ、介護業務以外は請け負っていないとの回答だったが業務外の相談、金銭管理対応、事実確認に戸惑う声も上がった。

成年後見制度・業務への意見について

- ・「財産管理をしてくれる人がいると助かります」「認知症や精神疾患で金銭管理ができず、悪徳商法の被害に何度もあっているのに本人が「自分で管理できる、人に任せたくない」というので成年後見制度の利用はできないと断られたケースがあった」など、実際に制度を利用できていない利用者は潜在的に多い。

制度利用が必要だが本人が拒否する場合の対処方法、被後見人と後見人のコミュニケーションの活発化、後見人の業務範囲の明確化、報酬を払えない人の対処方法など、制度の実践的な活用に向けての改善要望が多かった。

◆介護会社ケアマネージャー

回答者(ケアマネージャー)の属性

- ・担当利用者が30名以上を抱えている回答者は58.5%で、介護の仕事の経験年数が10年以上の回答者が

33.3%とベテランの方が多い。ほぼ全員のケアマネが、十分な判断能力がない介護利用者を受け持っている。

- ・ 担当する利用者では、過去1年に悪質商法に遭ってしまった方は45%とかなり多い。

家族の本人に代わっての代理手続きについて

- ・ 本人に代理して、医療介護関係の行為を行っている家族は約8割、ついで社会保険や金融関係は約5割の利用者が決定や手続きを行っている。
- ・ 業務以外の相談に対する対応は、「成年後見人に相談し、対応してもらう」が41.7%で「家族に相談し、家族が対応している」「家族に相談し、本人が対応している」が35%前後となっている。
- ・ 本来の介護業務以外の仕事は0～5%未満が45%と、介護業務以外は請け負っていないとの回答だったが、特に金銭管理に関する業務範囲外の相談や対応についての戸惑うとのコメントが多かった。

成年後見制度の必要性について

- ・ 後見人の仕事ぶりについては、本人の利益を尊重したり、日常生活面での支援をしている場合は満足されている。
- ・ 介護サービスの契約手続きにおいて、家族が代理記入していることが実態としては多くあり、無権代理契約が成立するののかという疑問の声がある。
- ・ 「独居で寝たきりの高齢者だが、認知症ではないので成年後見制度の利用を包括や自治体から断られ困っている」「成年後見制度を活用されている方は少ないと思う」など、成年後見制度の周知や改善の必要性を感じる意見が上がっていた。

ケアマネージャーからの意見は、制度の簡素化・迅速化、認知症ではないが寝たきりなどで後見が必要な方への制度拡大、制度の普及・利用促進など、制度の実際的な活用に向けての改善要望が多かった。

◆介護会社ヘルパー

回答者(ヘルパー)の属性

- ・ 担当利用者数は15人未満が約9割。判断能力が不十分な方がいる割合は、約7割。
- ・ 担当利用者のうち、悪質商法に遭った割合は約2割。相続争いがある利用者も約2割。
- ・ 成年後見制度については、6割弱が概要を知っている。

後見人業務との関係

- ・ ヘルパーに介護業務以外の財産管理の相談がされることは20%未満と、それほど多くない。
- ・ また、相談された場合でも事業所スタッフに伝えることで、ある程度問題解決はできているようである。
- ・ 判断能力が不十分なために介護サービスの利用ができていないと感じるケースは約20%とそれほど高くなかった。
- ・ ただし、現場で特に金銭管理面や制度運用面について不十分だと感じていることは多くあり、改善要望などのフリーコメントは多数寄せられた。

・ 日常業務上での困りごと

金銭管理、公的手続き、業者の勧誘対応、家族問題など、日常生活での依頼が多い。

金銭管理、公的手続きにおいては、預金の引き落とし・料金の支払いを代行してほしい、書類の代理記入、サービスに必要な金額を与えられない、常に数百万単位の現金を手元に置きたがるなど。

業者の勧誘対応においては、高価なものを通販で購入する、新聞をいくつも契約し契約書を紛失したので探してほしい、金融業者からの営業で不必要な契約をするなど。

家族問題においては、相続の相談、家族が信頼できないとの訴え、子供が自分の財産を使い込んでいないか調べて欲しいなど。

介護サービスを受ける方にとっては、これらの日常生活における細かなことを健常者のように簡単に処理することが困難な場合に、実生活に直接影響のある深刻な問題となる。ヘルパーやケアマネージャーの業務範囲外領域での日常生活支援ニーズが存在している。

・成年後見制度への意見

成年後見制度が実際に機能し利用拡大していくための改善、外部業者との連携体制、金銭管理などきめ細かな日常生活支援を求める意見が多かった。

後見人がついていると介護サービスを提供しやすい、被後見人が安心できるという意見も多少あるが、成年後見制度があることで起こる弊害、制度の不足点の指摘が多い。後見人が価値あるサービスを提供しそれに合う報酬を得、事業として成立させるためには、サービスの標準化や質の保持だけでなく、介護事業者など外部業者との協力・連携体制が不可欠である。

◆介護利用者

回答者（介護サービス利用者本人または家族）の属性について

- ・ 回答者の約4割が70代で、約7割が女性である。
- ・ 回答者の約7割が誰とでも会話できる状態で、約6割が「判断能力はある」と答えている。
- ・ 介護サービスの内容やお金の使い方について35.1%が本人が独りで決めると回答し、本人と家族で相談して決める場合は29.9%となった。

利用者が本人（要介護者）の代わりに行う代理行為について

- ・ 本人に代わって意思決定や手続きを家族が代行している業務は、医療・介護関係が84.0%、金融関係が82.3%、ついで社会保険関係が74.4%となっている。不動産関係や相続関係についての手続きは38.5%、19.2%と少ない。
- ・ 本人に代わって意思決定や手続きを家族が代行すべきである業務は、医療介護関係が83.4%で金融関係が57.1%となっている。不動産関係や相続関係は26.0%、19.2%と少ない。

利用者からみた後見人や後見人業務について

- ・ 後見人がついている利用者のうち、57.8%が子どもまたは孫が、26.7%は配偶者が後見人となっている。
- ・ 後見人がついて1～2年未満の利用者が33.3%、2～3年前より後見制度を利用している利用者が全体の36.7%となっており、最近後見制度を利用し始めた回答者が多いという結果となった。
- ・ 後見の申立てが本人によるものが46.2%となり、配偶者、または息子によるものが36.9%であった。
- ・ 後見人として代理権や同意権を利用したのは、銀行口座の開設や、引き出しなど金融関係の代理との回答が多く、次いで印鑑証明の発行や、年金手続きなど公的な手続きを代行してもらっている利用者もいた。
- ・ 「銀行取引において、支店間での取り扱い内容が違っていたり、成年後見人に関する認識が統一されていない」など、金融手続きに対して戸惑いを感じている利用者の声が多くあがった。

後見人によって仕事ぶりは様々なようである。老々介護で苦労している方、安心して任せている方、家族と連携して対応している方など。監督人の弁護士への報告が煩雑すぎると感じる方もいる。

後見業務は、現場に合わせた柔軟な個別対応が必要な一方、被後見人の不利益にならないよう、一定の品質を保つ仕組みの構築が必須である。

◆一般市民

成年後見制度の認知度

- ・ 名称までは知っているが内容については知らない、名称も知らないを合わせて約 75%と、まだ認知度は低い。
- ・ 回答者のまわりで実際に成年後見制度を利用している方については全体のわずか 4.3%に留まった。
- ・ 判断能力が不十分な家族の銀行口座の引き出しをすることが無権代理行為であることについては約 7 割の方は知らなかった。

判断能力が不十分な人との取引件数について

- ・ 認知症になった場合、物事の判断や、財産管理、契約行為について、45.2%が配偶者、18.0%が子ども、8.6%が兄弟姉妹、7.8%が法律の専門家に行ってもらいたいと回答した。
- ・ 自らの判断能力が衰え、合理的な判断ができなくなったときに備えて、約 6 割は家族・親戚がなんとかしてくれると答えている一方で、約 2 割の方は「信頼できる第三者とあらかじめ契約を結びたい」と回答した。

回答者属性

- ・ 男性が 7 割で女性が 3 割。40 代以上が 75%以上。
- ・ 単身または夫婦のみが約 35%、夫婦と子供が約 40%。

認知症になった場合の頼みは家族という意見が約 8 割となったが、信頼できる第三者に依頼したいという声は約 2 割。また、認知症に備えた場合も、第三者に依頼したいという声は 2 割以上あった。家族の縁が薄まり、少子化で家族・兄弟の数が減少する中、今後この比率は増えていくだろうと想定できる。また、任意後見についてのポテンシャルが想像以上に高いと考えられた。

自由回答の意見は以下の通り。

【ポジティブ】

必要な制度だと思う、このような制度があれば安心である、知らなかったので参考になった、身寄りのない方は利用すべきだ、自分も将来利用したい、などの意見があった。

【ネガティブ】

制度や第三者を信用できない、悪用が心配との意見が多数あった。また、使いやすく法整備しなければ利用しづらい、制度が分かりづらい、料金が不透明・払えない場合どうなるのか、後見人の権利範囲に問題があるなどの意見があった。

【要望】

行政で制度の周知活動をしてほしい、制度を簡素化・迅速化してほしい、悪用を防ぐことのできる制度にしてほしい、社会で機能する体制を整えてほしい、制度を利用しやすい社会環境・または利用しなくても良いような社会環境づくりをしてほしい、などの要望が多数あった。

【質問】

制度利用に向けて検討したくてもどうしたら良いのか分からない、窓口を紹介してほしい、詳しい情報を提供してほしい、後見人への報酬を払えないような状況の人はどうなるのか、などの質問があった。

◆市民後見人養成講座受講生

市民後見人養成講座受講について

- ・ 50代以上で85%、60代以上が約6割と高齢層が多い。
- ・ 成年後見制度について、仕事やメディア、事業者からの案内を通じて存在を知り、受講を志した人が多い。
- ・ 自分の勉強のためという方が55%と一番多く、市民後見人としての活動をするためという方は40%であった。
- ・ 受講によって、制度・内容理解や自分や家族の備えができたという回答が多かったが、普及・利用促進をしたくなったという方が54%いた。

後見人受任状況・受任ニーズについて

- ・ 後見人業務の受任希望は7割の方が希望しているが、実際に受任している方は6.6%と多くない。また受任予定者は多くが親族後見であり、第三者後見の選任に対する壁はまだ大きい。
- ・ 代理行為の中では、「預貯金に関する金融機関との取引」「介護契約その他福祉サービスに関する身上監護取引」についてのニーズが圧倒的に高い。次いで、定期的支出・支払い・手続きや社会保険給付などのニーズが強い。
- ・ 代理行為以外では、全般的に多いのは、定期訪問や話し相手・傾聴といった行為であり、次いで日常の金銭管理や各種手続きに関するニーズが強い(特に独居など家族がいない場合)。

後見業務受任にあたっての条件について

- ・ 後見業務にかけられる時間は、週に10時間未満が約7割を占め、フルタイム等で働くことは想定しておらず、時間があるときを見つけて活動したいという方が多い。
- ・ 後見人業務を行う場合に、責任の重さを感じる方が70%以上、高い能力が必要とされることや、一人や未経験に対する心配をする方が40%以上おり、経験者の指導を受けながら組織的なバックアップなしではなかなか活動が難しい実態がある。
- ・ 後見人業務の報酬は時給換算すると1000円以上を希望する方が8割弱。

・後見人について

「市民後見人養成講座」受講生は後見人になりたくてもなれていない、そうした活動ができていないというケースが多い。後見人業務を行う場合、責任が重く高い知識レベルが必要という意見と、経験がなく一人では心配という意見が多い。経験がなく一人では心配というのは、経験ある後見スタッフまたは法人などの組織的バックアップがなければ、市民後見人として活動が難しいことを意味する。

・市民後見人の担い手としての報酬

「市民後見人養成講座」受講生が考える適切な報酬額は、時給1000円以上かそれ以上の金額という声が半数以上である。責任が重いので、一定程度報酬をもらえるようであれば、優秀な人材が集まらない産業となってしまうかねない。後見業務を仕事として捉えたとき、経費とは別にある程度の報酬が必要とする人が多かった。理由としては、責任感を持たせるため、被後見人と対等な関係にいるため、専門知識が必要なため、若い

後見人を増やすため、など。他サービスの単価との比較を根拠とした人も多く、比較対象は、職業後見人、介護職、日常生活自立支援員、法定最低賃金、など。また、経費のみ受け取るべきという人も、報酬を受け取るべきとする人と同程度いた。少数ではあるが、無報酬とすべきとの人もいる。

・市民後見人の担い手となるにあたって必要なことや考えること

「市民後見人養成講座」受講生からみて、法律面と福祉制度面での知識の必要性が高いが、全体的に大きな偏りはなく、幅広い知識・スキルの必要性がある。後見人だけでやれる仕事には限りがあるため、地域の人的ネットワークに頼る必要性もある。市民後見人には、全体の幅広い知識と、個人ごとの得意分野が求められることとなる。また、地域密着型でのネットワークの蓄積も重要である。一定以上の専門性については、外部の専門家や業者を活用する必要がある。

また、制度が世間で認知され、市民後見人のあり方が社会的に認められるようにならないと活躍は難しいと考えている人が圧倒的に多い。

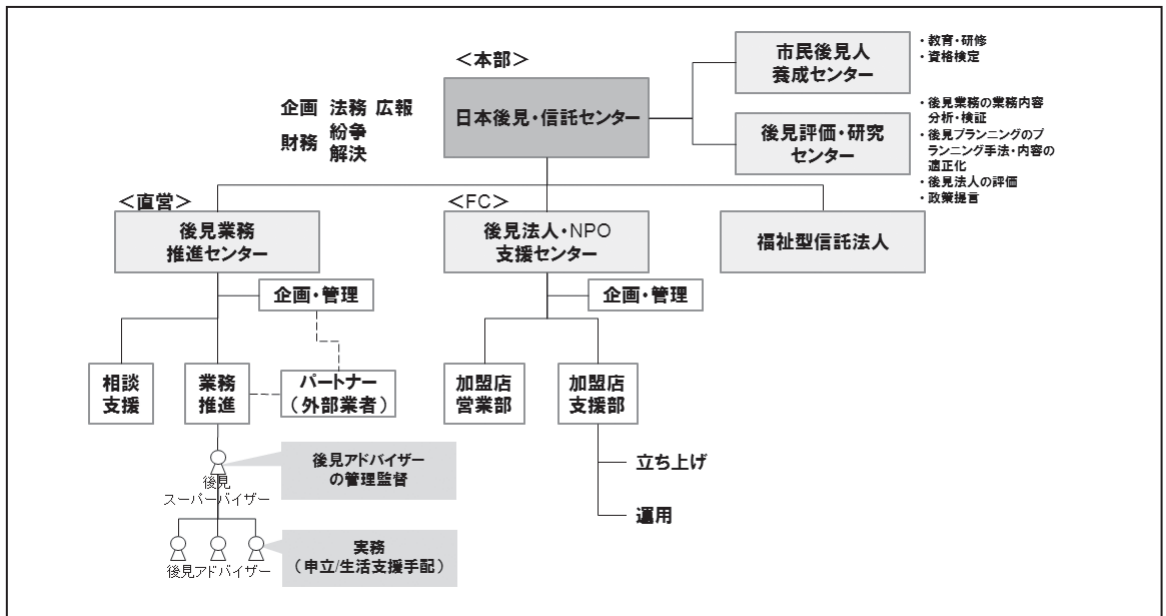
・市民後見人への意見

組織的後見の必要性、市民後見人支援組織の必要性、市民後見人関連保険の必要性、市民後見人の公的資格化、市民後見人監視システム構築、他業界や地域とのネットワーク構築、専門知識習得、倫理的・道徳的人間性の必要性、コミュニケーションスキル（信頼獲得）などが挙げられており、いずれも大変重要な意見であった。

老々後見では将来性が乏しく、若い担い手が後見人産業に入ってくるようでないとい産業的に成り立たない。責任が大きいのに、訴訟沙汰や家族などとトラブルになるようでは市民後見人が安心して仕事ができないなど、根本的な制度設計の必要性も把握できた。

法律問題が重要となる法定後見よりも任意後見のほうが、市民後見人にとっての可能性が大きいという点は大変重要な指摘であった。

Ⅲ 今後の事業展開



(※組織名称等はすべて仮称)

本部機能として、日本後見・信託センターを置く。そこは、市民後見人による後見・信託の中核・戦略機能

を持つ強い本部である。本部では、戦略業務及び管理部門的な業務を行い、市民後見人のロビー団体としての機能も持つ。また、各地における市民後見人の業務情報を集積する。市民後見法人のブランディングも行う。

本部直下の機能として、市民後見人養成センターがあり教育研修を行っていくとともに、将来的な市民後見人としての資格検定を行って、有為な人材を送り出していく。現在は、市民後見養成講座ということで、東大のように本格的な講座もあれば、自治体が主催するような1時間程度の講座もある。後見人の責任の重大性からすると、ケアマネージャーなどと同じように将来的には公的資格制度などによって、能力の認証・担保をしていくことが必要となるであろう。また、そういうバックグラウンドがなければ裁判所も選任しづらいと思われる。

また、後見評価・研究センターにおいては、後見業務の内容分析や後見プランニングの手法・内容の適正化、各地における後見法人の評価・監督などを実施し、品質管理を行い、業務改善などの研究・情報集積を行う。医師や介護、金融などと連携して、被後見人の権利を守るための活動を行う。

後見業務推進については、直営組織とフランチャイズ組織を想定している。直営組織では、相談業務および業務推進の部隊を置く。相談業務を通じて、適切な被後見人を獲得して後見申立・後見・日常生活支援のプランニングを行い、業務推進部隊につなげ、見守りを含めた各種支援を行う。業務推進部隊については、市民後見人養成講座修了生を後見アドバイザーとして配置し、それを後見スーパーバイザーが管理するということを想定している。実際に後見人に選任されるのは後見法人を想定しており、ベテランの後見スーパーバイザーが差配し、実務や訪問活動は後見アドバイザーが行っていく。また、その他に日常生活支援については、アウトソーシングするサービスが多いため、多数の外部業者との交渉などを行う必要があり、パートナー選定部門を設置することも想定している。

後見法人やNPOは地域性が強く、資金面や品質管理面から直営組織で全国的に展開することは不可能であるため、フランチャイズ方式を想定している。現在、後見法人やNPOが各地で立ち上がっているが、サービスメニューや品質についてはあまり定義されておらず、玉石混淆の状態であると考えられる。また、NPOならではの非効率性やメンバーの目的や方法の不一致なども想定され、情報セキュリティについても不安がある。また、立ち上げに当たってひな型となるようなものが不足しており、立ち上げるだけで大変な困難が伴っている。そこで、全国レベルでの標準的な業務内容などを用意し、また地域性がある部分はそれぞれで定義を行って、スタートアップおよび業務運営を一定以上の品質を確保しながら、やりやすいものとするのが求められる。現在のところ、それにはフランチャイズ方式が一番適していると考えられる。

そして、後見法人のパイロットモデルによる実証データの収集、他事業者からのデータ収集などから、

- ① 後見＋生活支援のサービス施策策定
- ② 後見＋信託のモデル構築
- ③ 医療・介護・他事業者との連携

を行っていき、後見に関する中核的な情報プラットフォームとなると同時に、各地での後見NPOの事業基盤ともなるよう検討を進めていく。