

医療・介護周辺サービス産業創出調査事業

成年後見の推進と管理

調査研究報告書

「長寿国日本の底力」

国立大学法人 東京大学

平成 25 年 2 月

<目 次>

1. 事業の背景と目的	4
1. 1 事業の背景.....	4
1. 2 事業の目的.....	5
2. 事業内容.....	7
2. 1 実施内容	7
2. 1. 1 後見法人立ち上げ支援サービスの開発・検証.....	7
2. 1. 2 後見法人データベース・ホームページの構築・検証	14
2. 1. 3 後見人損害賠償責任保険商品の開発・販売代理	16
2. 1. 4 後見プラン策定手法の開発・検証	17
2. 1. 5 後見事務ソフトウェアの開発・検証.....	18
2. 1. 6 後見人支援サービスの施行を通じた検証と事業スキームの検討	19
2. 2 委託事業のスケジュール	21
2. 3 実施体制	23
3. 委託事業の成果・分析結果・課題	24
3. 1 後見法人立ち上げ支援サービスの開発・検証	24
3. 1. 1 創設された法人概要	24
3. 1. 2 後見受任支援の内容と実績.....	27
3. 1. 3 法人運営マニュアルの開発と提供	30
3. 1. 4 後見法人支援における課題.....	32
3. 2 後見法人データベース・ホームページの構築・検証	34
3. 2. 1 後見人サポート機構ホームページの構築.....	34
3. 2. 2 後見法人データー一覧(後見法人データベース)構築	35
3. 2. 3 各後見法人のテンプレートサイト構築.....	49
3. 2. 4 改良・付加が望まれる機能.....	49
3. 3 後見人損害賠償責任保険商品の開発・販売代理	50
3. 3. 1 保険内容・類似保険との比較（優位性）	50
3. 3. 2 販売対象と販売方法	51
3. 3. 3 販売代理実績と課題	52

3. 4	後見プラン策定手法の開発・検証	53
3. 4. 1	プラン策定における被後見人（モニター）の選定と属性	53
3. 4. 2	モニター別後見プランの内容	54
3. 4. 3	後見プラン策定における課題	59
3. 5	後見事務ソフトウェアの開発・検証	61
3. 5. 1	既存ソフトウェアの機能（仕様）	61
3. 5. 2	改良・追加機能	61
3. 5. 3	後見法人による試用評価	68
3. 5. 4	改良・付加が望まれる機能	70
3. 6	後見人支援サービスの施行を通じた検証と事業スキームの検討	72
3. 6. 1	後見人支援サービス機関の概要	72
3. 6. 2	後見支援サービスのニーズ調査	73
3. 6. 3	後見支援サービスの事業スキーム	77
3. 6. 4	後見支援サービス提供における課題	79
4.	今後の事業展開	80
4. 1	サービス利用者の設定	80
4. 2	サービス内容とサービス提供方法	85
4. 3	価格設定・課金方法	92
4. 4	ビジネスモデル	95
4. 5	サービス対象者へのアプローチ手法・顧客獲得方法	97
4. 6	課題とその対応策	99
4. 7	調査研究事業の振り返り、及び今後の事業展開	100
5.	委託事業概要	101
5. 1	事業概要	101
5. 2	事業の成果	103
5. 3	今後の事業展開	105

1 事業の背景と目的

1. 1 事業の背景

東京大学を中心とした本コンソーシアムでは、過去2年間にわたり、経済産業省の医療・介護周辺サービス産業創出調査事業において、「後見・信託事業の普及」「後見サービスの社会化・品質の向上」をテーマにして、実証実験的な内容を踏まえた各種調査を実施してきた。

平成22年度においては、成年後見制度と福祉信託制度及びその周辺領域のサービス化・事業化に関する調査を行った。成年後見制度自体に対するニーズや知名度の高まり、日常生活支援サービスなどの周辺事業のニーズ、金融機関をはじめとする事業者の後見全般に関する業務方針策定支援ニーズ等の存在が明らかとなった。

平成23年度においては、前年度の調査や社会情勢を受け、実際に成年後見法人のパイロット事業を、松山シルバー人材センターを拠点として立ち上げ、成年後見と民事信託の啓発を行うだけではなく、業務として利用支援・受任・受託を行うなかで、社会事業化にあたっての運営上の課題や制度上の課題の抽出をはかった。また、既に運営がなされている後見法人を調査し、成年後見の事業の現状把握と各法人が抱えている課題を浮き彫りにした。

また、今回の事業を実施するにあたっての社会的な背景としては以下のような指摘が代表的である。

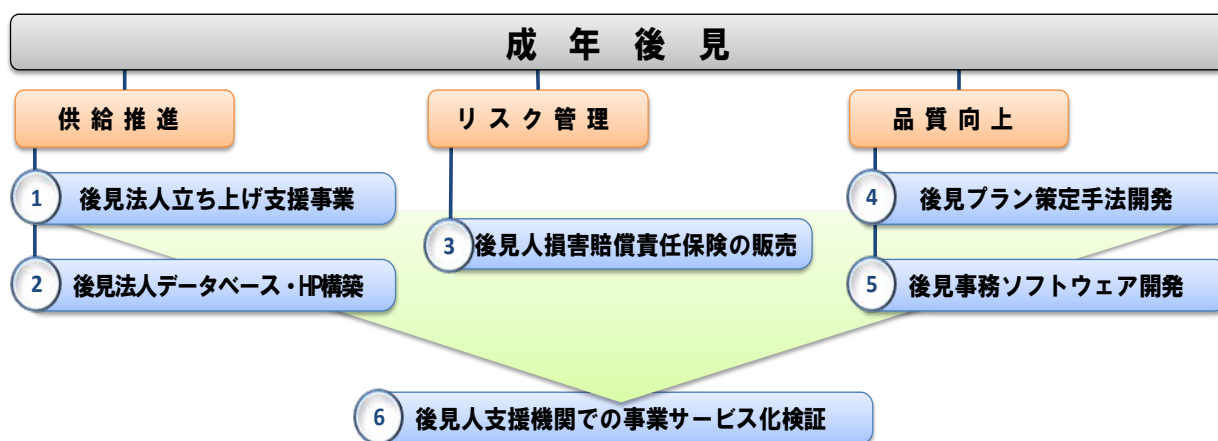
- 判断能力が十分ではない高齢者等に代理して、医療・介護・住宅・金融等の生活サービスの選定・契約・支払等を行う後見人に対する需要は、（売側の）事業者ならびに（買う側の）利用者の双方に存在する。
- 被後見人の財産横領、被後見人に必要なサービス等の手配等を適切に行わない後見人が散見される。
- 後見人を養成するノウハウや機関が少なく、適切な後見人の不足が指摘される。
- 後見人候補者がどこにいるか探すことが難しい。⇔後見する側が自らを効率よく広報できていない。
- 後見業務については具体的な業務範囲の明確化や品質管理がなされていない。
- 後見人の7割を占める親族・市民後見人をバックアップする拠点や機能が整備されていない。このことが、家裁による選任の妨げになっている可能性がある。

1. 2 事業の目的

社会的な後見ニーズの高まりがある中で、地域に根ざした自律・自発的な後見法人を全国的に展開し、かつ質的にも高いサービスを提供していくために、全国各所で立ち上がりつつあるまたは立ち上げようとしている後見法人を支援できる組織が必要とされている。本年度事業としては、そうした中心的組織「一般社団法人後見人サポート機構」を立ち上げ、そのなかで「供給推進」「リスク管理」「品質向上」をテーマにして5つの後見人支援サービスを開発・検証し、運営上の課題について検討する。

具体的な実施内容は以下の通りである。

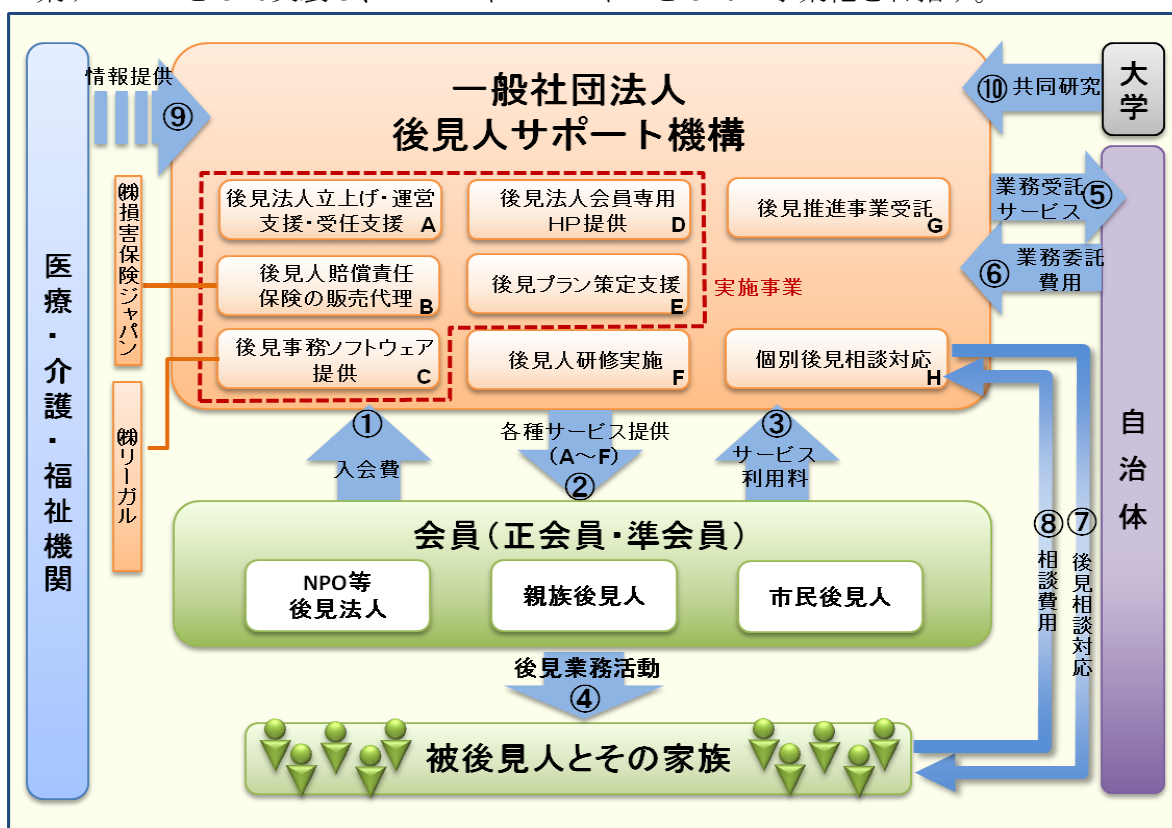
- 1 供給推進の観点から「後見法人立ち上げ支援事業」を通じ後見の担い手を増やすと同時に、調査ヒアリングを通じ「後見法人データベースを構築」し、ホームページを通じてどこに後見法人があるのかを周知することにより、成年後見の利用者の拡大を図る。
- 2 リスク管理の観点から「後見人損害賠償責任保険の販売」を通じ、被後見人に対する経済補償の準備を整えつつ、被保険者である後見法人の運営等について指導することにより、後見業務の事故を防止する。
- 3 品質向上の観点からライフプランニングの手法をベースに認知症高齢者等を対象に「後見プラン策定手法開発」を試み、医療介護等の身上監護面を強化した「後見事務ソフトウェア開発」を行うことにより、後見業務の品質の向上、品質の標準化を図る。
- 4 当該事業の継続、今後増加する親族・市民後見人の拠点となる「一般社団法人後見人サポート機構」が後見法人、親族・市民後見人に対して後見業務の継続的なバックアップサービスを提供していくことにより、業務品質の向上、維持が図られ、家裁や自治体からの信頼性が向上する。



■創出する事業の概要

後見人の7割は被後見人の親族である。親族後見人は、後見の知識がなく実務に就くことが多いため、業務過誤が少なからず見受けられる。親族後見人以外の多くは弁護士等の資格を持つ者による後見である。これら職業後見人の強みは母職種の範囲に限定され、報酬の高額、絶対数の少なさ、などの課題がある。これら個人後見に比してここ数年、後見の中立性、透明性、供給の多様性や量のポテンシャルの観点から、法人後見や市民後見が期待されている。

本事業では、これら法人後見や市民後見を推進し、業務の品質向上を管理する①「後見法人の立上げ・運営支援・受任支援サービス」、②「後見法人会員専用ホームページの提供利用サービス」、③「後見人損害賠償責任保険販売代理」、④「後見プラン策定支援サービス」、⑤「後見事務ソフトウェアの提供利用サービス」の5つの後見人支援サービスを開発・検証し、運営上の課題について検討する。開発・検証後の5つの支援サービスは市民後見人に対する支援専門機関である「一般社団法人後見人サポート機構」の事業サービスとして実装し、ソーシャルビジネスとしての事業化を目指す。



①後見業務を行う NPO 法人、親族後見人、市民後見人が後見業務に関わる各種サービスを受益できる会員として入会。②会員となった NPO 法人、親族後見人、市民後見人に対して「よい後見業務」を遂行していくための各種サービス(A～F)を提供。③会員は利用するサービスの利用料を支払う。④後見業務を行う会員が被後見人に対して「よい後見業務」を遂行。⑤後見推進事業を実施する自治体からの業務受託。⑥自治体は業務委託費用を支払う。⑦被後見人や家族、被後見人候補者や家族からの成年後見に関する個別相談に対応。⑧相談者は相談対応方法に応じた相談費用を支払う。⑨被後見人候補者として考えられる患者や利用者がいる医療・介護・福祉機関からの被後見人候補者情報の提供を後見人サポート機構が受ける。⑩大学機関との成年後見に関する共同研究の実施。

2 事業内容

2. 1 実施内容

2. 1. 1 後見法人立ち上げ支援および運営・受任支援サービスの開発・検証

(1) 後見NPO法人の新規立ち上げ支援

対 象：東京大学市民後見人養成講座等の受講生や修了生 1500 名程度の中高年層

内 容：東京大学市民後見人養成講座における市民後見活動に関するカリキュラムやゼミを通し、後見NPO法人設立を希望する市民に対し、市民後見法人の活動説明、設立手続き説明、設立に必要な各種申請書類を作成・提供しNPO法人等の後見法人立ち上げならびに既存法人の定款変更支援

<実施風景 NPO法人設立会合>



提供資料：設立時申請書類雛形

＜定 款＞

[illegible]

＜初年度事業計画書＞

[illegible]

＜翌年度事業計画書＞

[illegible]

＜初年度活動計算書＞

項目	101年	100年
營業活動之現金流量		
1. 現金收入總額	288,000	
2. 現金支出總額	(288,000)	(288,000)
3. 營業活動之現金流量		
4. 現金收入總額	288,000	
5. 現金支出總額	(288,000)	(288,000)
6. 營業活動之現金流量		
7. 現金收入總額	288,000	
8. 現金支出總額	(288,000)	(288,000)
9. 營業活動之現金流量		
10. 現金收入總額	288,000	
11. 現金支出總額	(288,000)	(288,000)
12. 營業活動之現金流量		
13. 現金收入總額	288,000	
14. 現金支出總額	(288,000)	(288,000)
15. 營業活動之現金流量		
16. 現金收入總額	288,000	
17. 現金支出總額	(288,000)	(288,000)
18. 營業活動之現金流量		
19. 現金收入總額	288,000	
20. 現金支出總額	(288,000)	(288,000)
21. 營業活動之現金流量		
22. 現金收入總額	288,000	
23. 現金支出總額	(288,000)	(288,000)
24. 營業活動之現金流量		
25. 現金收入總額	288,000	
26. 現金支出總額	(288,000)	(288,000)
27. 營業活動之現金流量		
28. 現金收入總額	288,000	
29. 現金支出總額	(288,000)	(288,000)
30. 營業活動之現金流量		
31. 現金收入總額	288,000	
32. 現金支出總額	(288,000)	(288,000)
33. 營業活動之現金流量		
34. 現金收入總額	288,000	
35. 現金支出總額	(288,000)	(288,000)
36. 營業活動之現金流量		
37. 現金收入總額	288,000	
38. 現金支出總額	(288,000)	(288,000)
39. 營業活動之現金流量		
40. 現金收入總額	288,000	
41. 現金支出總額	(288,000)	(288,000)
42. 營業活動之現金流量		
43. 現金收入總額	288,000	
44. 現金支出總額	(288,000)	(288,000)
45. 營業活動之現金流量		
46. 現金收入總額	288,000	
47. 現金支出總額	(288,000)	(288,000)
48. 營業活動之現金流量		
49. 現金收入總額	288,000	
50. 現金支出總額	(288,000)	(288,000)
51. 營業活動之現金流量		
52. 現金收入總額	288,000	
53. 現金支出總額	(288,000)	(288,000)
54. 營業活動之現金流量		
55. 現金收入總額	288,000	
56. 現金支出總額	(288,000)	(288,000)
57. 營業活動之現金流量		
58. 現金收入總額	288,000	
59. 現金支出總額	(288,000)	(288,000)
60. 營業活動之現金流量		
61. 現金收入總額	288,000	
62. 現金支出總額	(288,000)	(288,000)
63. 營業活動之現金流量		
64. 現金收入總額	288,000	
65. 現金支出總額	(288,000)	(288,000)
66. 營業活動之現金流量		
67. 現金收入總額	288,000	
68. 現金支出總額	(288,000)	(288,000)
69. 營業活動之現金流量		
70. 現金收入總額	288,000	
71. 現金支出總額	(288,000)	(288,000)
72. 營業活動之現金流量		
73. 現金收入總額	288,000	
74. 現金支出總額	(288,000)	(288,000)
75. 營業活動之現金流量		
76. 現金收入總額	288,000	
77. 現金支出總額	(288,000)	(288,000)
78. 營業活動之現金流量		
79. 現金收入總額	288,000	
80. 現金支出總額	(288,000)	(288,000)
81. 營業活動之現金流量		
82. 現金收入總額	288,000	
83. 現金支出總額	(288,000)	(288,000)
84. 營業活動之現金流量		
85. 現金收入總額	288,000	
86. 現金支出總額	(288,000)	(288,000)
87. 營業活動之現金流量		
88. 現金收入總額	288,000	
89. 現金支出總額	(288,000)	(288,000)
90. 營業活動之現金流量		
91. 現金收入總額	288,000	
92. 現金支出總額	(288,000)	(288,000)
93. 營業活動之現金流量		
94. 現金收入總額	288,000	
95. 現金支出總額	(288,000)	(288,000)
96. 營業活動之現金流量		
97. 現金收入總額	288,000	
98. 現金支出總額	(288,000)	(288,000)
99. 營業活動之現金流量		
100. 現金收入總額	288,000	
101. 現金支出總額	(288,	

＜翌年度活動計算書＞

三、资产减值准备		2007 年		2006 年	
	2007 年		2007 年		2006 年
1. 坏账准备					
（1）单项计提坏账准备	228,000.00				
（2）按账龄计提坏账准备	100,000.00			290,000.00	
（3）按信用风险特征计提坏账准备	200,000.00				
（4）按其他方法计提坏账准备	-			-	
2. 存货跌价准备	1,000,000.00			8,000,000.00	
3. 固定资产减值准备	-			-	
4. 无形资产减值准备	-			-	
5. 长期股权投资减值准备	100,000.00			100,000.00	
6. 可供出售金融资产减值准备	-			-	
7. 其他资产减值准备	-			-	
资产减值准备合计	1,328,000.00			8,290,000.00	
资产减值损失					
（1）计提资产减值准备	-			-	
（2）转回资产减值准备	-			-	
（3）其他	-			-	
资产减值准备					
（1）坏账准备	328,000.00			290,000.00	
（2）存货跌价准备	1,000,000.00			8,000,000.00	
（3）固定资产减值准备	-			-	
（4）无形资产减值准备	-			-	
（5）长期股权投资减值准备	100,000.00			100,000.00	
（6）可供出售金融资产减值准备	-			-	
（7）其他资产减值准备	-			-	
资产减值准备合计	1,328,000.00			8,290,000.00	
资产减值损失					
（1）计提资产减值准备	-			-	
（2）转回资产减值准备	-			-	
（3）其他	-			-	
资产减值准备					
（1）坏账准备	328,000.00			290,000.00	
（2）存货跌价准备	1,000,000.00			8,000,000.00	
（3）固定资产减值准备	-			-	
（4）无形资产减值准备	-			-	
（5）长期股权投资减值准备	100,000.00			100,000.00	
（6）可供出售金融资产减值准备	-			-	
（7）其他资产减值准备	-			-	
资产减值准备合计	1,328,000.00			8,290,000.00	
资产减值损失					
（1）计提资产减值准备	-			-	
（2）转回资产减值准备	-			-	
（3）其他	-			-	
资产减值准备					
（1）坏账准备	328,000.00			290,000.00	
（2）存货跌价准备	1,000,000.00			8,000,000.00	
（3）固定资产减值准备	-			-	
（4）无形资产减值准备	-			-	
（5）长期股权投资减值准备	100,000.00			100,000.00	
（6）可供出售金融资产减值准备	-			-	
（7）其他资产减值准备	-			-	
资产减值准备合计	1,328,000.00			8,290,000.00	
资产减值损失					
（1）计提资产减值准备	-			-	
（2）转回资产减值准备	-			-	
（3）其他	-			-	
资产减值准备					
（1）坏账准备	328,000.00			290,000.00	
（2）存货跌价准备	1,000,000.00			8,000,000.00	
（3）固定资产减值准备	-			-	
（4）无形资产减值准备	-			-	
（5）长期股权投资减值准备	100,000.00			100,000.00	
（6）可供出售金融资产减值准备	-			-	
（7）其他资产减值准备	-			-	
资产减值准备合计	1,328,000.00			8,290,000.00	
资产减值损失					
（1）计提资产减值准备	-			-	
（2）转回资产减值准备	-			-	
（3）其他	-			-	
资产减值准备					
（1）坏账准备	328,000.00			290,000.00	
（2）存货跌价准备	1,000,000.00			8,000,000.00	
（3）固定资产减值准备	-			-	
（4）无形资产减值准备	-			-	
（5）长期股权投资减值准备	100,000.00			100,000.00	
（6）可供出售金融资产减值准备	-			-	
（7）其他资产减值准备	-				

＜設立趣旨書＞

獨立商務書

1. 總說

2. 中國之獨立精神

中國之革命 頁 四

物定其理非以爲動也人

獨立代表者

中國

其義

＜設立総会議事録＞

附錄 10 英漢對照 1 (詞類)							
動詞及動詞短語							
英	中	英	中	英	中	英	中
1. 去 (過去式)	去 (過去式)						
2. 在 (現在式)	在 (現在式)						
3. 正在 (現在式)	正在 (現在式)						
4. 將會 (未來式)	將會 (未來式)						
5. 有 (現在式)	有 (現在式)						
6. 有 (過去式)	有 (過去式)						
7. 有 (將來式)	有 (將來式)						
8. 有 (現在式)	有 (現在式)						
9. 有 (過去式)	有 (過去式)						
10. 有 (將來式)	有 (將來式)						
11. 有 (現在式)	有 (現在式)						
12. 有 (過去式)	有 (過去式)						
13. 有 (將來式)	有 (將來式)						
14. 有 (現在式)	有 (現在式)						
15. 有 (過去式)	有 (過去式)						
16. 有 (將來式)	有 (將來式)						
17. 有 (現在式)	有 (現在式)						
18. 有 (過去式)	有 (過去式)						
19. 有 (將來式)	有 (將來式)						
20. 有 (現在式)	有 (現在式)						
21. 有 (過去式)	有 (過去式)						
22. 有 (將來式)	有 (將來式)						
23. 有 (現在式)	有 (現在式)						
24. 有 (過去式)	有 (過去式)						
25. 有 (將來式)	有 (將來式)						
26. 有 (現在式)	有 (現在式)						
27. 有 (過去式)	有 (過去式)						
28. 有 (將來式)	有 (將來式)						
29. 有 (現在式)	有 (現在式)						
30. 有 (過去式)	有 (過去式)						
31. 有 (將來式)	有 (將來式)						
32. 有 (現在式)	有 (現在式)						
33. 有 (過去式)	有 (過去式)						
34. 有 (將來式)	有 (將來式)						
35. 有 (現在式)	有 (現在式)						
36. 有 (過去式)	有 (過去式)						
37. 有 (將來式)	有 (將來式)						
38. 有 (現在式)	有 (現在式)						
39. 有 (過去式)	有 (過去式)						
40. 有 (將來式)	有 (將來式)						
41. 有 (現在式)	有 (現在式)						
42. 有 (過去式)	有 (過去式)						
43. 有 (將來式)	有 (將來式)						
44. 有 (現在式)	有 (現在式)						
45. 有 (過去式)	有 (過去式)						
46. 有 (將來式)	有 (將來式)						
47. 有 (現在式)	有 (現在式)						
48. 有 (過去式)	有 (過去式)						
49. 有 (將來式)	有 (將來式)						
50. 有 (現在式)	有 (現在式)						
51. 有 (過去式)	有 (過去式)						
52. 有 (將來式)	有 (將來式)						
53. 有 (現在式)	有 (現在式)						
54. 有 (過去式)	有 (過去式)						
55. 有 (將來式)	有 (將來式)						
56. 有 (現在式)	有 (現在式)						
57. 有 (過去式)	有 (過去式)						
58. 有 (將來式)	有 (將來式)						
59. 有 (現在式)	有 (現在式)						
60. 有 (過去式)	有 (過去式)						
61. 有 (將來式)	有 (將來式)						
62. 有 (現在式)	有 (現在式)						
63. 有 (過去式)	有 (過去式)						
64. 有 (將來式)	有 (將來式)						
65. 有 (現在式)	有 (現在式)						
66. 有 (過去式)	有 (過去式)						
67. 有 (將來式)	有 (將來式)						
68. 有 (現在式)	有 (現在式)						
69. 有 (過去式)	有 (過去式)						
70. 有 (將來式)	有 (將來式)						
71. 有 (現在式)	有 (現在式)						
72. 有 (過去式)	有 (過去式)						
73. 有 (將來式)	有 (將來式)						
74. 有 (現在式)	有 (現在式)						

設立法人： 1) 新規設立済み法人数： 1 2 法人
2) 定款変更法人数： 5 法人
3) 申請中法人数： 6 法人
4) 準備中法人数： 2 2 法人

(2) 運営・受任支援

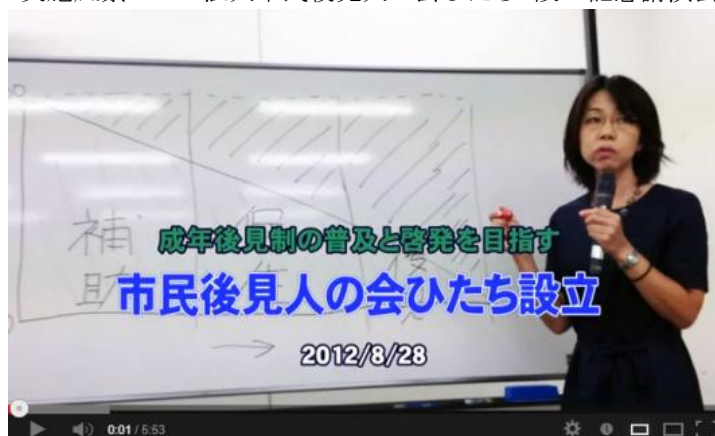
対 象：新規後見NPO法人や設立準備中の団体・個人

内 容：後見NPO法人が後見人として家裁から選任されるまでの法人運営・受任支援
（後見ニーズの抽出、自治体や地域の後見関係機関との連携強化支援、セミナー・勉強会講師対応、その他相談対応）

1) NPO法人や後見関係機関が地元市民や職員に対する成年後見制度啓発活動として実施する講演会に講師として参加

主催者(依頼者)	実施日	場所	対象
NPO法人市民後見センター	平成 24 年 8 月 11 日(土)	埼玉県熊谷市	市民
NPO法人市民後見人の会ひたち	平成 24 年 8 月 28 日(火)	茨城県日立市	市民
NPO法人市民後見かわぐち	平成 24 年 8 月 28 日(火)	埼玉県川口市	市議会議員
さいたま市介護支援専門員協会	平成 24 年 9 月 15 日(土)	埼玉県さいたま市	介護支援専門員
NPO法人ゆうかり	平成 24 年 9 月 19 日(水)	大阪府守口市	職員
NPO法人なし坊安心サポート	平成 24 年 10 月 9 日(火)	千葉県白井市	市民
NPO法人市民後見センター印旛	平成 24 年 11 月 17 日(土)	千葉県佐倉市	市民
NPO法人市民後見センターふくちやま	平成 24 年 11 月 18 日(日)	京都府福知山市	市民
NPO法人ウェルサポートぐんま	平成 25 年 1 月 6 日(日)	群馬県玉村町	市民
NPO法人市民後見おきたま	平成 25 年 1 月 20 日(日)	山形県米沢市	市民
NPO法人市民後見センター	平成 25 年 1 月 26 日(土)	埼玉県鴻巣市	市民
NPO法人とかち市民後見人の会	平成 25 年 2 月 21 日(木)	北海道帯広市	市民

<実施風景 NPO法人市民後見人の会ひたち 設立記念講演会>



2) NPO法人が自治体や後見関係機関との連携強化活動の一環として行う事業説明訪問に同行訪問を実施

依頼者	実施日	説明訪問先
NPO法人市民後見センターさいたま	平成 24 年 8 月 22 日(水)	さいたま市 福祉部障害福祉課
NPO法人千葉県市民後見人支援センター	平成 24 年 12 月 20 日(木)	千葉県 環境生活部県民交流・文化課
NPO法人市民後見かわぐち	平成 24 年 12 月 21 日(金)	川口市 福祉部障害福祉課

3) NPO法人の法人後見申立における本人と家族との面談、家裁面談立会い等の実務支援

依頼者	実施日	説明訪問先
NPO法人市民後見センターさいたま	平成 24 年 9 月 15 日(土)	被補助人本人と家族との面談
	平成 24 年 10 月 26 日(金)	さいたま家裁申立て面談
	平成 24 年 11 月 11 日(日)	被補助人本人と家族との面談

4) 新規設立した NPO 法人が後見業務を円滑に推進するにあたっての運営マニュアルを開発

目次)
I. 目的
II. 後見法人立ち上げ時の流れ
1. 組織体制作り
2. 活動理念・方針、規程類の策定
3. 活動資金の調達
4. 広報活動
III. 相談対応
1. 相談受付
2. ケース検討会 1 回目
3. 詳細ヒアリング
4. ケース検討会 2 回目
IV. 後見案件対応
1. 担当者の決定
2. 詳細ヒアリング
3. ケース検討会
4. 申し立て手続き
5. 身上監護
6. 財産管理
7. 個人情報管理
8. 死後事務
V. 管理書式
VI. 資料集
VII. 附則

(3) シルバー人材センターへの法人後見事業の取組み啓発

対 象：埼玉県シルバー人材センター連合会、滋賀県シルバー人材センター連合会
 福井県シルバー人材センター連合会、福岡県シルバー人材センター連合会、他
 内 容：シルバー人材センターの新規事業として法人後見の取組みの提案・啓発を実施

対象	実施日時・場所	内容
福岡県筑後ブロックのシルバー人材センター	平成 24 年 10 月 4 日(木) 松山市シルバー人材センター	成年後見制度の概要及び、諸手続きに必要な書類などの説明。相談室での活動内容及び後見受任(協力の司法書士)までの事例説明。
埼玉県シルバー人材センター連合会 埼玉県新座市シルバー人材センター	平成 24 年 10 月 24 日(水) 13:30～15:30 松山市シルバー人材センター 後見信託推進室	埼玉県内の新座市シルバー人材センターに対して松山での受任案件および相談業務の説明。法人後見受任へ向けての内部規定の作成について意見交換を実施。各県、各市での家庭裁判所の対応について意見交換を実施。
滋賀県シルバー人材センター連合会	平成 24 年 12 月 3 日(月) 15:00～17:00 滋賀県シルバー人材センター 連合会事務所	法人後見事業の概要および相談事例の説明を実施。後見制度を利用した会員の活用法の構想について説明を実施。介護保険事業を実施している場合の利益相反発生の可能性について説明。
福井県シルバー人材センター連合会	平成 24 年 12 月 4 日(火) 13:30～16:30 福井県織協ビル	福井県下のシルバー人材センターの幹部 23 名に対して成年後見制度の概要説明を実施。相談事例および対応事例の詳細を報告。また、後見事業を実施するにあたり、発生する可能性のあるトラブルへの対応およびトラブルの回避方法について説明。松山における家庭裁判所との関係の構築および対応について説明。後見事業における会員の活用方法について説明。
福岡県シルバー人材センター連合会	平成 24 年 12 月 6 日(木) 14:30～18:30 福岡県中小企業振興センター	福岡県下のシルバー人材センターの局長 40 名に対して後見事業に対する国または県、市町村の取り組みの現状について説明。シルバー人材センターが後見事業を実施する有効性及び必要性について説明。利益相反等を含む後見事業を実施した場合に想定されるリスク及びリスクの回避方法について説明。
福岡県北九州ブロックのシルバー人材センター	平成 25 年 2 月 9 日(土) 15:00～18:00 北九州ハイツ	北九州地区の 9 つのシルバー人材センターの理事長、事務局長、職員約 60 名に対してシルバー人材センターとして取組んでいる後見事業の内容説明。

<実施風景 福井県シルバー人材センター連合会 説明会>



<実施風景 福岡県シルバー人材センター連合会 説明会>



(4) 後見法人啓発イベント「第2回市民後見全国大会」の開催

テ ー マ：成年後見三位一体推進モデル（市民・行政・バックアップ体制）の提案

日 時：平成24年12月2日（日） 13:00～17:00

場 所：東京大学 本郷キャンパス 大講堂（安田講堂）

参加者数：1,097名

内 容：13:00～13:05 開会の辞 東京大学政策ビジョン研究センター 城山英明

13:10～14:20 第Ⅰ部 市民後見法人の運営と経営

14:20～14:40 休 憩

14:40～15:40 第Ⅱ部 行政と成年後見に関する6つのポイント

15:45～16:55 第Ⅲ部 後見人サポート機構と仲間たち

16:55～17:00 閉会の辞 一般社団法人後見人サポート機構 正田文男

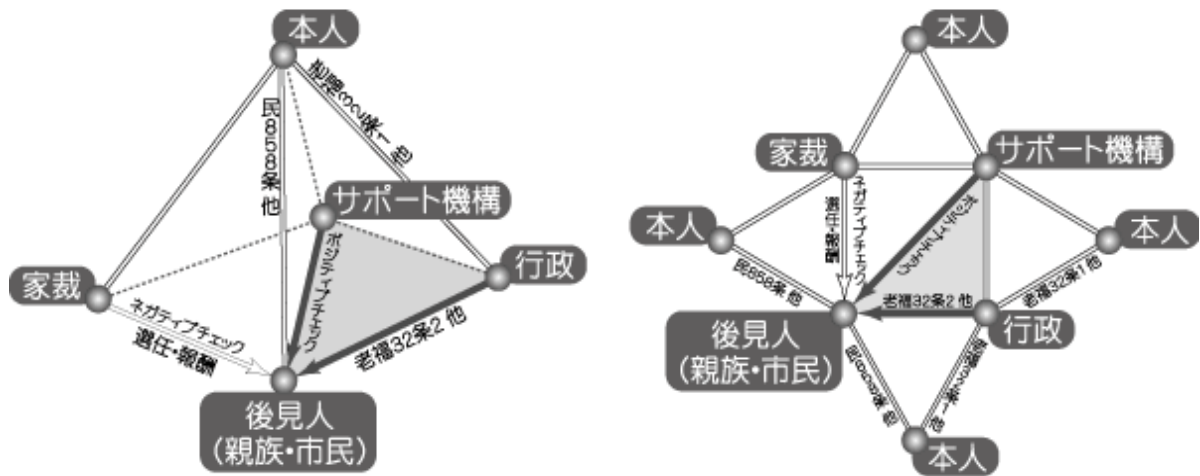
後見NPO法人18法人の活動案内パンフレットの配布

主 催：東京大学政策ビジョン研究センター

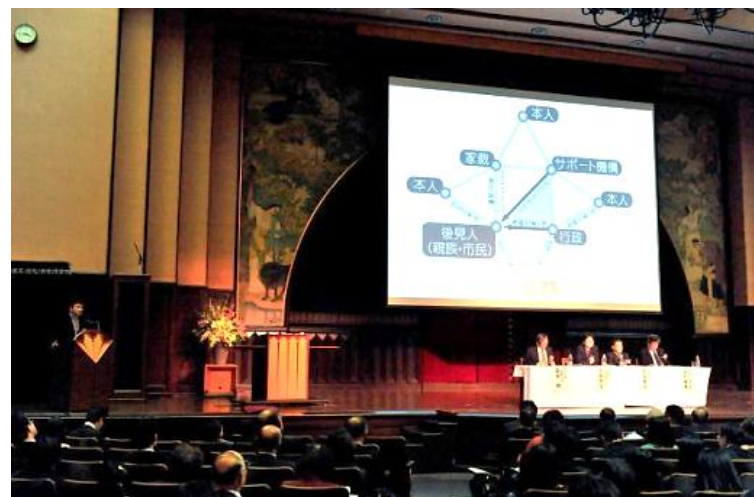
共 催：一般社団法人後見人サポート機構

後 援：総務省 法務省 厚生労働省 経済産業省 金融庁、道県庁 21、自治体 376

<市民後見ピラミッドモデル>



<実施風景>



2. 1. 2 後見法人データベース・ホームページの提供利用サービス

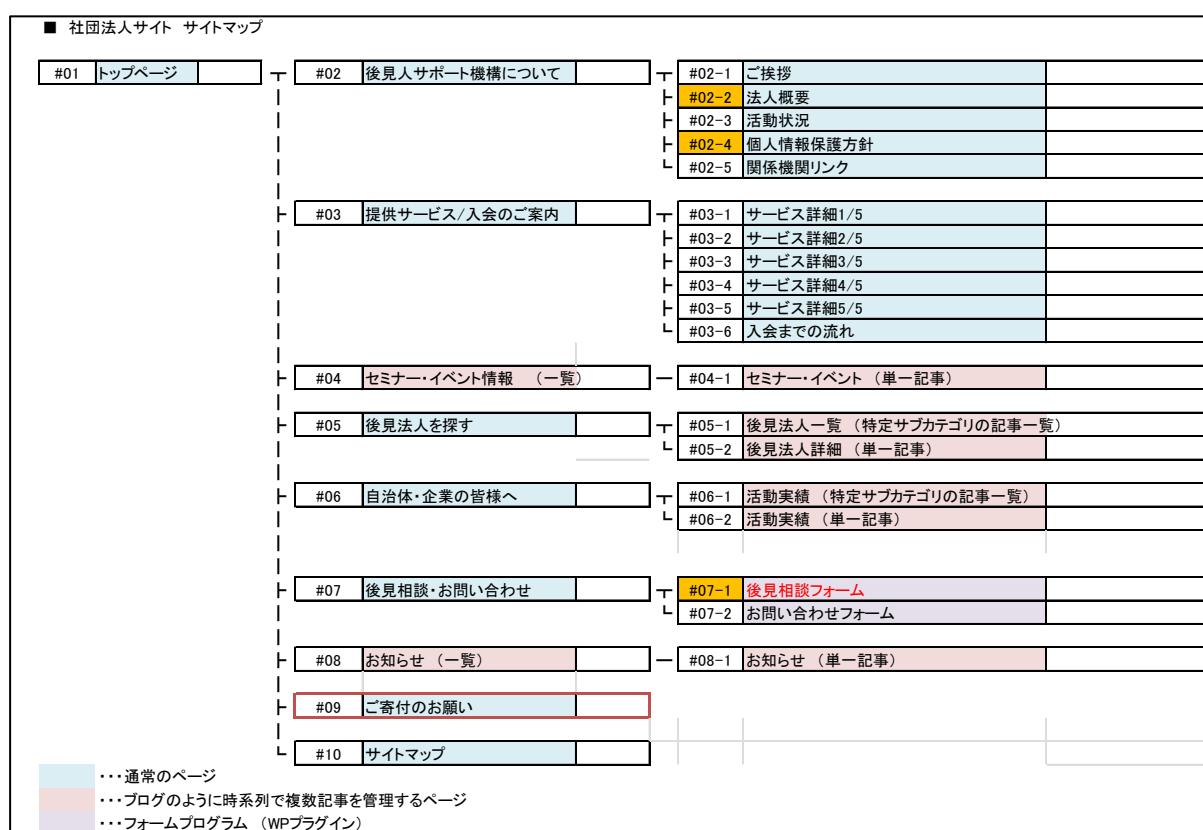
(1) 後見人サポート機構ホームページの構築

一般社団法人後見人サポート機構のサービス内容の案内と、各地の後見法人の掲載のため、ホームページ構築を実施した。

ホームページの構築においては、次年度以降のメンテナンス性を考慮してコンテンツマネジメントシステム（CMS）として定評のある Wordpress を採用した。

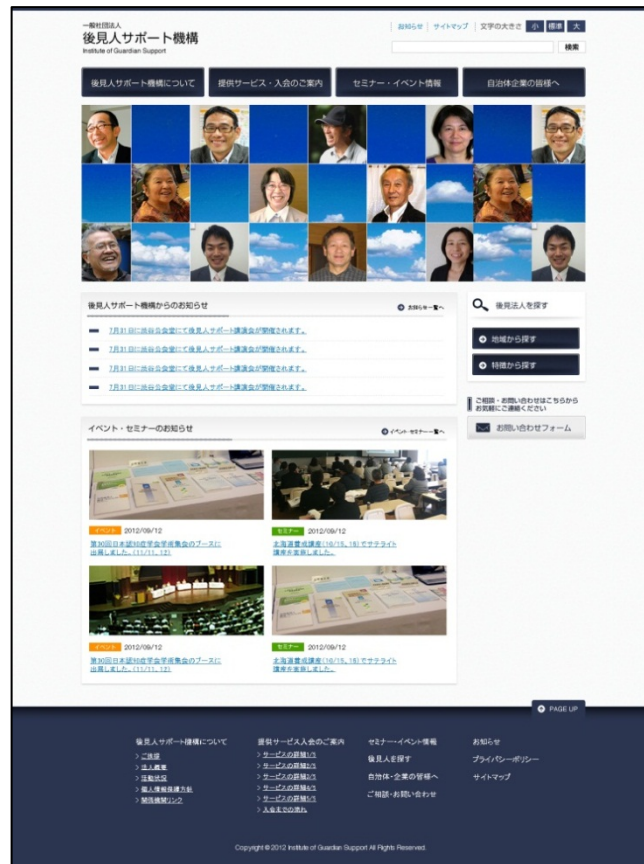
・ホームページのサイトマップ、画面構成・要素

サイト全体としては、あまりインターネットに馴染みがない方でも迷わないよう、なるべくシンプルな構成とし、サイト階層も2段階までとした。



・トップページの構成・デザイン

全体的なトーンとしては、信頼性が得られるような濃紺色を採用することとし、また、高齢者の閲覧が多いことからユニバーサルデザインにも配慮し、フォントサイズの変更ができるような調整を行った。



(2) 後見法人データー一覧（後見法人データベース）構築

11月15日～30日にかけて、Webサイトなどからリストアップした全国各地の後見法人251社を対象にしたアンケートをWebおよび郵送にて実施した。後見法人のデータとして、105法人分を収集。一覧表形式に落とし込んでホームページで公開した。

(3) 各後見法人のテンプレートサイト構築

後見人サポート機構が今後サービス提供していくうちの一つに、各後見法人テンプレートページの提供がある。設立準備中あるいは設立後間もない後見法人は資金余力や人的余力に乏しいが、集客や告知の手段としてホームページの利用は欠かせない。そのため、テンプレートでページを用意し、必要な部分だけ記入すればホームページが公開できるようなテンプレートサイトを構築した。

内 容：後見人の選任権者である家庭裁判所ならびに後見受任者の後見法人からの要望
があった後見業務上に発生した被害者への経済補償を目的とした後見専門損害
賠償責任保険を協力団体と開発し提供（販売代理）

補償内容：対人賠償、対物賠償、業務過誤、人格権侵害に対する経済補償

保険料金：受任1件あたり 3,300 円（最低保険料 9,900 円）

加入法人数：4 法人（各法人の加入者数 3 名+3 名+2 名+1 名=9 名）

平成24年度版

一般社団法人 後見人サポート機構の会員の皆様へ

法人後見人賠償責任保険のご案内

＜業務過誤賠償責任保険＋法人後見人賠償責任保険特約等付帯＞

◆基本料◆

法人後見人賠償責任保険の保険料
受任1件あたり **3,300円**
※ただし最低保険料9,900円

◆オプション◆

後見人賠償責任保険の保険料
後見人
1名あたり **5,800円**

◆保険期間◆

平成24年
10月1日～年4月31日
平成25年
10月1日～年4月31日までの
1年間

契約先：一般社団法人 後見人サポート機構
＜信保済南産社・株式会社信保済南信誠ジャパン＞

[illegible]

3 お支払いする保険金の種類

次のような商品形態金や給付金をお支払いいたします。

- (1) 法律上の損害賠償金(詐欺、和解などの場合でも対象となります。)被害者の治療費、入院費、休業損失、慰謝料 など
- (2) 訴訟になった場合の新訴訟費用や弁護士報酬など(請求チャリンの事例の被害者のみ対象です。)
- (3) 借入金保証金費用
借入金保証金の保証を受けることができる場合において、その権利の保全または行使に必要の手続きをするために必要かつ内債と認められる費用
- (4) 損害防止費用
被害者に対する緊急手当、緊急避難などの費用

4 保険金をお支払いする主な場合

- 被保険人宅で誤って家財を壊してしまった。
- 被保険人に関して詐欺にあい、被保険人の財産に損害を与えた。
- 被保険人から受領したものを被竊した。
- 被保険人を誤ってケガさせてしまった。
- 被保険人の財産処分等で、誤って被保険人に経済的損害を与えてしまった。

5 保険金をお支払いできない主な事故

この商品では以下のような事故の被害は、被保険者および相続者から請求できませんのでご注意ください。

- (1) 被害者によって生じた被害賠償金
- (2) 警察、外務省の指令、軍部、政府機関、内閣、国府長官その他これらに類する事実上の権限(警察または事実上の権限の委託によって、通常または一時的に委任されて書面による指示を受け、加害行為、重大な事故と認められる行為)によって生じた被害賠償金
- (3) 凶行、暴行、盗行、強盗、強姦これらに類する故意の被害者によって生じた被害賠償金
- (4) 被保険者と被害者同士の直接的な被害賠償責任
- (5) 被害者以外の被保険人の侵害の被害者によって生じた被害賠償金
- (6) 被害者の被害を受けることにより被害者となる被保険者
- (7) 被保険者が自衛のために被害者となる被保険者(自衛行為)によって受けたものの被害および(被害者となる被害者に対する)、被害賠償金および(被害者となる被害者に対する)または(被保険者の被害、受けた被害に賠償に必要とする被保険者)にのみその被害に起因する被害賠償金に類しては認められない被害となります。)など

- 3 -

[illegible]

2. 1. 4 後見プラン策定手法の開発・検証

内 容：認知症高齢者、知的障害者、精神障害者、ならびにその家族等を対象に複数回の面談協議を行い、動産、不動産、相続、収支、家族構成、医療等受給サービス、その他の事項を鑑み、生涯にわたるお金の使い方（死後の使い道を含む）や医療介護等の利用予測について、いくつかのパターン化を行いつつ、その結果について数字とグラフによる可視化を行い、これを基に、現後見人（後見人予定者）ならびに被後見人（その予定者）とともに、後見業務のアウトラインモデルを構築する。

実施対象者数：計 21 名

認知症高齢者：9 名

高次脳機能障害：1 名

知的障害者：8 名

精神障害者：3 名

協力団体：ソニー生命保険株式会社



2. 1. 5 後見事務ソフトウェアの開発・検証

内 容：従来の財産管理面に、医療・介護などの身上監護面の内容を加味した後見事務管理ソフトウェアを参加団体と共同開発する。開発時において後見受任実績のある後見 NPO 法人の試用・評価により、ブラッシュアップを図り、商品化する。

装備機能：以下の4つの機能を追加装備

1. 身上監護面の項目の追加

後見人が把握しておくべき身上監護に関する情報を管理する。

2. 身上監護に関する案件集計、帳票、一覧表作成機能

法人の運営、業務分析上必要となる項目について、案件数の集計や一覧表の作成を行う。

3. 事務所外からの本人情報、業務日誌閲覧、業務日誌の書き込み

本人宅訪問時など、タブレット端末等から必要な情報を閲覧し、活動の記録を業務日誌項目に書き込む。

4. セキュリティの強化（アカウント設定機能等）

ローカルシステムのユーザー登録、管理を法人内責任者（システム管理者）が行い、案件に対するアクセス可能ユーザーを制限し情報管理を行う。

モニター：以下の2法人に試用・評価実施

- ・市民後見センターきょうと（NPO法人 ユニバーサル・ケア）
- ・品川成年後見センター（社会福祉法人 品川区社会福祉協議会）

<画面イメージ 医療情報>

病歴・服薬		既往歴	追加
現在治療中の病気（1）			
病名	診断時期	削除	
☐ 通院中 ☐ 入院中 ☐ 治療済			
医療機関		追加	
医療機関名、住所、連絡先、担当者		編集 削除	
服薬			
薬の名前	服用方法	処方先	削除
備考			
服薬助産者		追加	
続柄、氏名、住所、連絡先			
医療行為への対応			
治療に関する承諾者		追加	
続柄 氏名 住所 連絡先		編集 削除	
医療に関する本人・家族の意思			
病名告知の希望： 終末期における療養場所の希望： 尊厳死の希望： 臓器提供の希望の有無：			
緊急時の対応			
医療に関するメモ			

<画面イメージ 介護情報>

介護者		追加
続柄、氏名、続柄、住所、連絡先		編集 削除
メモ		
ケアマネジャー		追加
氏名、住所、連絡先、勤務先		編集 削除
メモ		
介護・福祉サービス		過去の利用記録 追加
利用中のサービス（1）		削除
種別	適用制度	
利用頻度	自己負担額・月	円
契約期間	～	☐ サービス利用終了
サービス提供事業者	名称、住所、連絡先、担当者	編集 削除
備考		
介護に関するメモ		

2. 1. 6 後見人支援サービスの施行を通じた検証と事業スキームの検討

内 容:後見人支援事業サービスの検証のために市民後見人の支援サポート機関である「一般社団法人後見人サポート機構」の事業サービスとして試行的に実装する。

(1)「一般社団法人後見人サポート機構」の入会説明会の実施

開催日時：平成 24 年 9 月 23 日 13:00～15:00

場 所：東京大学 本郷キャンパス 法文 1 号館

参加者数：412 名

説明内容：事業サービス内容、会員種別、入会申込方法

<実施風景>



(2)「一般社団法人後見人サポート機構」の第 1 次会員募集の実施

募集期間：平成 24 年 9 月 23 日～10 月 31 日

申込状況：下表（表 2.1.6-1 参照）※平成 25 年 1 月 1 日現在

<表 2.1.6-1>

	法人会員	個人会員	合計
正会員	1 1	1 7	2 8
準会員	4 0	9 7	1 3 7
合計	5 1	1 1 4	1 6 5

(3)「一般社団法人後見人サポート機構」入会申込者からのサービスニーズ調査実施

対 象：入会申込希望者

方 法：アンケート調査 ※入会申込書にアンケート記載

回答数：165 ※表 2.1.6-1

(4) 自治体の成年後見推進事業運営受託の検証

内 容：自治体が成年後見推進事業を実施する際に業務委託の可能性の有無、希望する委託内容についてヒアリングを実施

対 象：東京都葛飾区、群馬県玉村町、北海道白糠町

実施日：下表（表 2.1.6-2）の通り

<表 2.1.6-2>

自治体	実施日	担当部署
東京都葛飾区	平成 24 年 9 月 3 日(月)	葛飾区 福祉部福祉管理課
群馬県玉村町	平成 24 年 9 月 11 日(火)	玉村町 健康福祉課高齢政策係
北海道白糠町	平成 24 年 9 月 25 日(火)	白糠町 保健福祉部介護健康課

2. 2 委託事業のスケジュール

実施項目		平成 24 年						平成 25 年	
		7 月	8 月	9 月	10 月	11 月	12 月	1 月	2 月
■後見法人立ち上げ支援サービスの開発・検証									
運営マニュアル	構成検討								
	作成								
NPO の地域分析・重点エリアの選定									
後見人養成講座受講生への説明									
設立相談受付・対応(TEL・訪問)									
設立予定グループ会合への参加									
後見法人・施設への訪問・説明									
後見活動支援 (研修・面談等)	啓発活動支援								
	申立活動支援								
	受任活動支援								
■後見法人データベース・ホームページの構築・検証									
登録情報策定									
ホームページ	コンテンツ策定								
	仕様策定								
	ページ制作								
	運用テスト・修正								
	本稼働								
後見法人調査	調査項目策定								
	調査票作成								
	調査実施								
	データ整備・集計								
	データ入力								
■後見人損害賠償責任保険商品の開発・販売代理									
「損害保険代理店 委託契約」締結	契約内容確認								
	約款協議								
	財務省登録申請								
	契約締結								
案内パンフ加入申込書作成	原稿確認								
	印刷・納品								
保険料収受用代理店口座開設									

販売代理活動	パンフ・加入申込書 送付																
	問合せ対応																
申込受付・加 入審査	受付記載チェック																
	保険料入金確認																
	審査・加入連絡																
■後見プラン策定手法の開発・検証																	
後見事例抽出																	
面談実施																	
プラン策定																	
■後見事務ソフトウェアの開発・検証																	
追加情報項目の策定																	
仕様策定																	
プログラム開発																	
運用テスト・修正																	
既存 NPO への試用・評価																	
■後見人支援サービスの施行を通じた検証と事業スキームの検討																	
サポート機構理事会の開催		●		●		●		●				●			●		●
サービススキーム策定(検討・開発)																	
会員募集・入会用帳票類作成																	
自治体への後見事業の業務委託に ついてのニーズ把握(ヒアリング)																	
サービス開始	入会受付																
	審査																
	サービス提供																
■事務局業務																	
事務経理確認																	
報告書作成																	

2. 3 実施体制

		全体管理			後見法人立ち上げ支援 サービスの開発・検証				後見法人データベース・ホームページ	後見保険商品の開発・販売代理	後見プラン策定	後見事務ソフトウェア	後見人支援サービスの施行を通じた検証と 事業スキームの検討
		全体会合	事務経理確認	報告書	後見法人立ち上げ支援	受任支援	後見法人調査	啓発イベント					
コンソーシアム	国立大学法人東京大学	◎	◎	◎	○	○	○	◎	○	◎	◎	○	◎
	(株)リーガル	○	○	○				○				◎	
	(株)アルトビジョン	○	○	○				○	◎				
	品川区社会福祉協議会	○	○	○	○	○	◎	○	○				
	NPO法人ユニバーサル・ケア	○	○	○	◎	◎		○					
	松山市シルバー人材センター	○	○	○	○			○					
	後見人サポート機構	○	○	○	○	○		◎	○	○			◎
協力団体	ソニー生命保険(株)										○		
	(株)損害保険ジャパン									○			
	東京都葛飾区												△
	群馬県玉村町												△
	北海道白糠町												△

3 委託事業の成果・分析結果・課題

3. 1 後見法人立ち上げ支援サービスの開発・検証

3. 1. 1 創設された法人概要

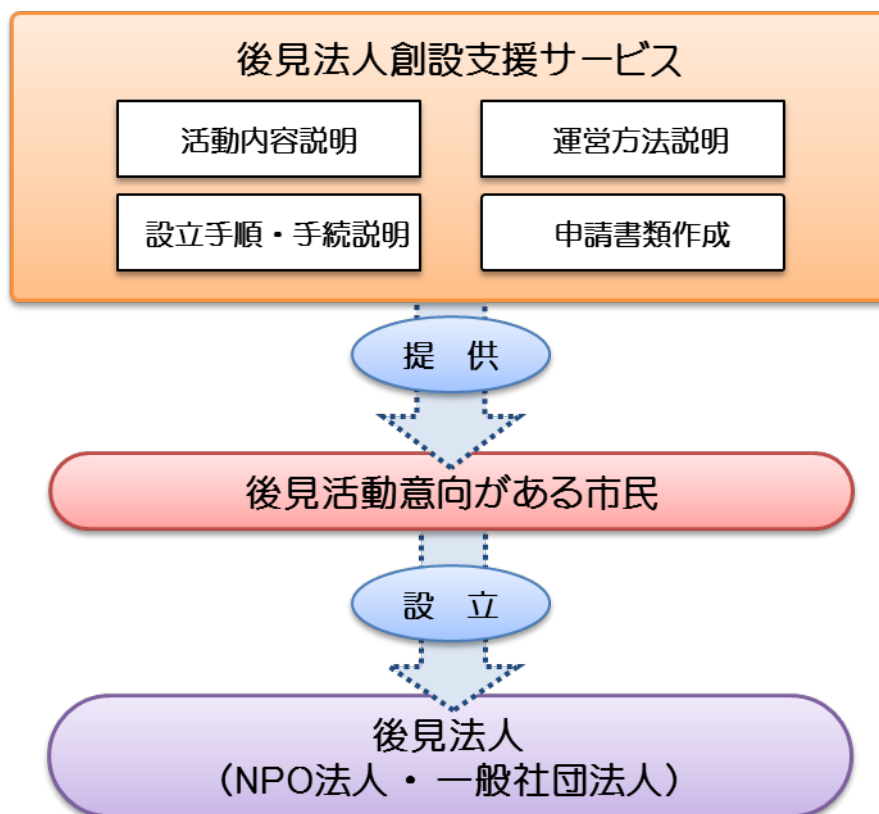
後見の需要に対して供給不足が課題とされている中、東京大学では新たな後見業務の担い手の養成を目的とし、平成 21 年 3 月から市民後見人養成講座を開講し、これまでに 1520 名の修了生を輩出している。(平成 24 年 7 月 15 日現在)

修了生の中には、市民後見人として自身の居住地域周辺の修了生や知人等と共に後見業務を事業内容とする NPO 法人を創設する者も多く、平成 24 年 3 月末時点において 28 の NPO 法人が創設され各地域に密着した後見活動を実施している。

このように市民が後見活動を実施していくにあたり、法人として活動することのニーズの高さが確認されており、平成 23 年度の市民後見人養成講座の修了生、平成 24 年度の受講生の中で地域における後見の担い手になることを希望し、後見法人を設立し後見活動を行う意欲が高い者達に対して、後見業務を事業内容とする NPO 法人の創設支援を実施した。

支援の実施内容は、①後見法人の活動内容の説明、②後見法人の運営方法の説明、③後見法人の設立手順の説明、④後見法人の設立に必要な申請書類の雛型の作成と提供を行い（下図表 3.1.1-1）、その結果、後見法人が 23 法人創設され、22 が設立準備中にある。(図表 3.1.1-2)

<図表 3.1.1-1>



<図表 3.1.1-2>

	設立状況	法人格	法人名	所在地
1	設立済み	NPO法人	くしろ市民後見センター	北海道釧路市
2	設立済み	NPO法人	とかち市民後見人の会	北海道帯広市
3	設立済み	NPO法人	With	茨城県常総市
4	設立済み	NPO法人	市民後見人の会ひたち	茨城県日立市
5	設立済み	NPO法人	ウェルサポートぐんま	群馬県玉村町
6	設立済み	NPO法人	市民後見センターゆい	埼玉県鴻巣市
7	設立済み	NPO法人	市民後見親がわり	千葉県富津市
8	設立済み	NPO法人	市民後見センター印旛	千葉県佐倉市
9	設立済み	NPO法人	市民後見センターすまいる	千葉県千葉市
10	設立済み	NPO法人	成年後見なし坊あんしんサポート	千葉県白井市
11	設立済み	一般社団法人	成年後見普及協会	東京都千代田区
12	設立済み	NPO法人	フレンド	東京都渋谷区
13	定款変更	NPO法人	NPO 法人游	埼玉県三郷市
14	定款変更	有限会社	やまびこ	千葉県鎌ヶ谷市
15	定款変更	NPO法人	ことのはサポート	東京都江戸川区
16	定款変更	NPO法人	たすけあい三河	愛知県豊橋市
17	定款変更	NPO法人	ゆうかり	大阪府守口市
18	申請中	NPO法人	市民後見かけはし東京	東京都文京区
19	申請中	NPO法人	市民後見センター葛飾	東京都葛飾区
20	申請中	NPO法人	高齢者権利擁護相談センター・茜秋	神奈川県川崎市
21	申請中	NPO法人	心	東京都西東京市
22	申請中	NPO法人	つばき	大阪府東大阪市
23	申請中	NPO法人	ライフ&エンディング	奈良県奈良市
24	準備中	NPO法人	おおだんな	青森県十和田市

25	準備中	NPO法人	さやま後見ネット	埼玉県狭山市
26	準備中	NPO法人	市民後見さくらの会	埼玉県新座市
27	準備中	NPO法人	成年後見銀杏会	千葉県松戸市
28	準備中	NPO法人	シニアライフ支援協会	千葉県市川市
29	準備中	NPO法人	相続・成年後見相談センターとらすと	千葉県市川市
30	準備中	NPO法人	成年後見船橋さざんかの会	千葉県船橋市
31	準備中	NPO法人	千葉市民後見センター知恵の輪	千葉県千葉市
32	準備中	NPO法人	市民後見すまいるサポート江戸川	東京都江戸川区
33	準備中	NPO法人	後見支援ネットワーク東京	東京都文京区
34	準備中	NPO法人	市民後見いちょう会	東京都練馬区
35	準備中	NPO法人	市民後見ひまわりサポート	東京都千代田区
36	準備中	NPO法人	まな後見ネットワーク（仮称）	東京都港区
37	準備中	NPO法人	市民後見むさしの（仮称）	東京都西東京市
38	準備中	NPO法人	市民後見センター「いちょう」（仮称）	東京都東村山市
39	準備中	NPO法人	町田市民後見かわせみの会（仮称）	東京都町田市
40	準備中	NPO法人	みはらし（仮称）	神奈川県川崎市
41	準備中	NPO法人	市民成年後見よこはま世話人	神奈川県横浜市
42	準備中	NPO法人	市民後見の会かながわ（仮称）	神奈川県厚木市
43	準備中	NPO法人	横浜市民後見人リラくま（仮称）	神奈川県横浜市
44	準備中	NPO法人	市民後見はままつ（仮称）	静岡県浜松市
45	準備中	NPO法人	北大阪後見制度支援センター（仮称）	大阪府枚方市

平成 25 年 1 月 31 日現在

現状において後見業務を事業内容とする法人を設立するに際して、後見活動を法人として実施していくための運営ノウハウを有し、提供する専門機関・団体等は見当たらない中、今後も後見業務の担い手として期待される後見法人の立ち上げにあたり、後見に特化した法人創設の支援サービスの提供に対するマーケットニーズが高まるものと予想される。

3. 1. 2 後見受任支援の内容と実績

東京大学の市民後見人養成講座の修了生達が創設した後見NPO法人を中心に、NPO法人が法人として後見を受任するための活動においてニーズが高い支援サービスを検証するために、NPO法人からの各種業務支援の要請に対応した。また、今後の後見人需要に対応するために供給者となる後見人の担い手として期待されている元気シニアを組織化している機関の一つである「シルバー人材センター」に対して、機関の一事業としての後見事業の取組みの提案を行い今後の展開の可能性を探った。

(1) 後見受任支援業務の内容

1) 講演会・セミナーへの講師対応

内 容：NPO法人が地元市民に対して成年後見制度の内容の説明、利用相談・受任の対応の告知、法人の会員の募集等、自法人の地域における後見活動の認知を目的として主催する講演会・セミナーの講師として参加対応した。

実 績：12法人からの要請対応（12の講演会・セミナーに講師参加）

2) 自治体への同行訪問

内 容：NPO法人が後見活動を行う地域の自治体に対して自法人の活動意義を認識してもらい、自治体への後見事業の取り組み強化や協働事業実施の提案の働きかけ等を行うにあたり、NPO法人の自治体への信用力向上のための一施策として、NPO法人の活動をバックアップするための専門機関（東京大学や後見人サポート機構）との連携状況を認知させることを目的とし、NPO法人の同行要請に対応。

実 績：3法人からの要請対応（3自治体へ同行訪問）

3) 法人後見申立予定の被後見人と家族への面談立会い

内 容：NPO法人が法人として第三者の後見を受任する活動において、被後見人等候補者の本人とその家族が自法人の運営体制や後見業務の対応力等に信用し、信頼度を高めてもらうための一施策として、自法人が専門機関（東京大学や後見人サポート機構）との連携状況を認知させることを目的としたNPO法人の面談同行要請に対応。

実 績：1法人からの要請対応（被補助人候補者本人とその実兄と面談）

4) 家庭裁判所への面談同行

内 容：NPO法人が法人として第三者の後見を申立てするにあたり、所轄の家庭裁判所からの後見人としての選任審査の過程において、家庭裁判所からの自法人の運営体制や後見業務の対応力等に信用し、信頼度を高めてもらうための一施策として、自法人が専門機関（東京大学や後見人サポート機構）からの業務支援の連携体制を認知させることを目的としたNPO法人の面談同行要請に対応。

実績：1 法人からの要請対応（補助人申立時の家庭裁判所面談）

（２）シルバー人材センターへの法人後見事業の取組み啓発

後見人の担い手として期待されている退職シニアを会員とするシルバー人材センターを対象に後見業務の事業化を提案する説明会を実施した。

実施対象：埼玉県シルバー人材センター連合会

滋賀県シルバー人材センター連合会

福井県シルバー人材センター連合会

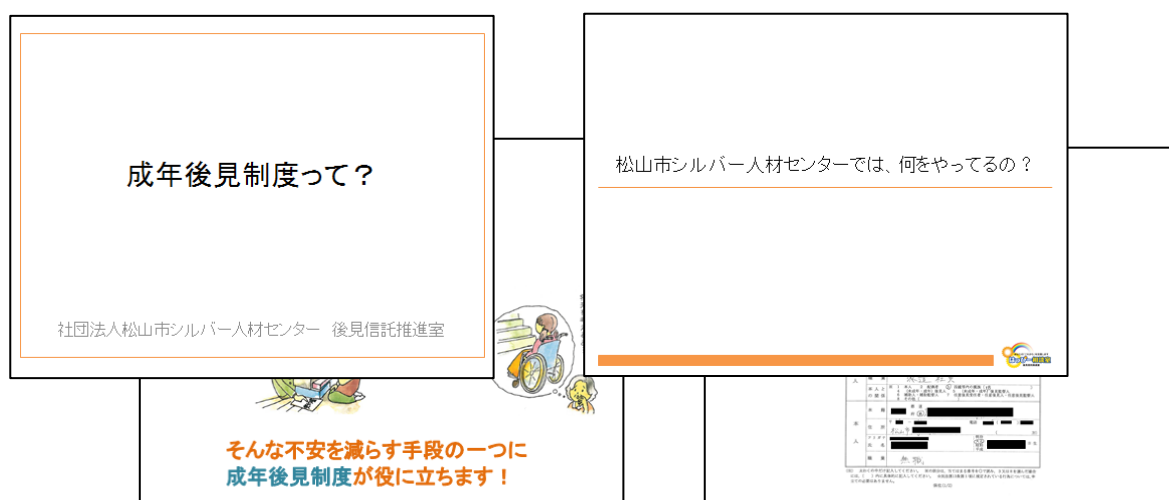
福岡県シルバー人材センター連合会

福岡県筑後ブロックシルバー人材センター

福岡県北九州ブロックシルバー人材センター

説明内容：シルバー人材センター説明用資料を作成し説明

- ・成年後見制度の概要
- ・国・都道府県・市区町村の後見の取組状況
- ・法人後見事業概要
- ・シルバー人材センターが後見事業を実施する有効性および必要性
- ・事例紹介（相談事例・対応事例）



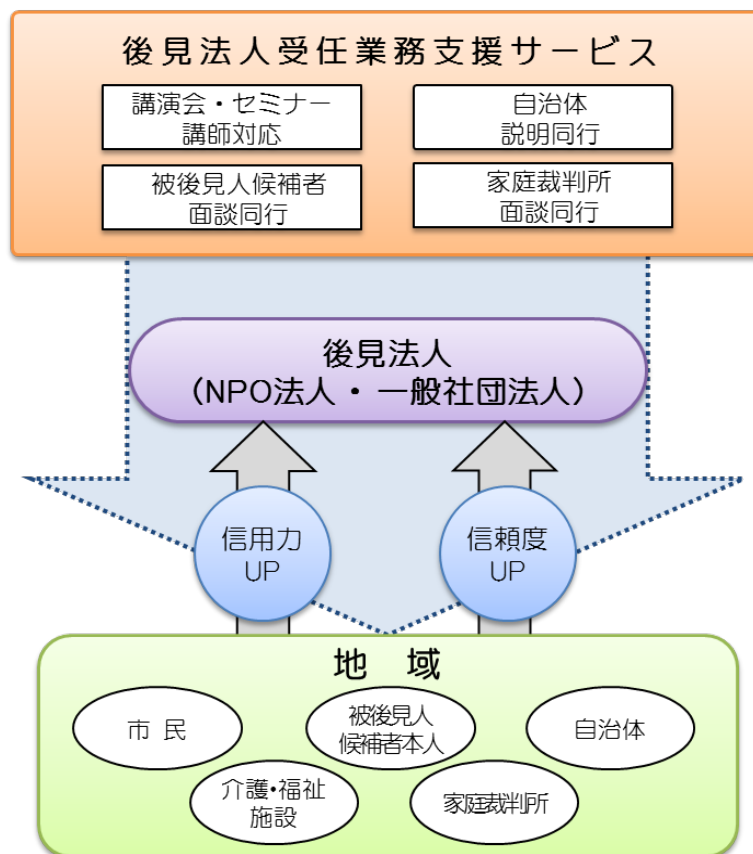
（３）支援業務の実施成果

後見NPO法人が後見活動を行う中において支援要請のあった業務は、自法人が活動地域における市民、自治体そして後見対象者（被後見人等候補者とその家族）からの自法人に対する信用力と信頼度の向上を目的とした業務要請だった。

支援業務の中で実施した被後見人候補者本人とその家族への同行面談において、後見人となるNPO法人の特長説明、NPO法人が連携する業務サポート機関の説明によって被後見人候補者本人とその家族がNPO法人への信頼度がさらに向上することができ、NPO法人を後見人候補者として申立てを行うことができた。

そして、その後見人申立てにおける家庭裁判所の選任過程の中で後見人候補者であるNPO法人に対する面談時において同行要請があり、担当調査官に対してNPO法人のこれまでの地域における後見活動実績等の評価説明、運営の管理指導を実施するサポート機関の説明を行った。後日、そのNPO法人が法人として後見人（補助類型）に選任されたことは、同行面談が家庭裁判所からのNPO法人の後見業務対応力について一定の評価は得られた業務支援効果があったものと思われる。

成年後見制度自体の認知度が低く、制度利用が進んでいない地域やこれまでに第三者後見人として弁護士、司法書士、社会福祉士等の専門職が後見人として選任され、NPO法人等の法人が法人としての後見受任実績がない地域が多い現状の中で、受任実績がないNPO法人にとっては地域における信用力と信頼度の向上が運営における課題となっていることが支援業務を通じて窺い知ることができ、後見法人の受任実績をあげるに際しての支援業務として講師対応、同行訪問による相手への説明対応はニーズが高い支援業務であることが確認できた。



また、法人後見事業の普及活動を実施した各シルバー人材センターにおいて法人後見実施に取組み意欲を示したシルバー人材センターについては、以下の2センターである。

- ①新座市シルバーにおいては、後見人養成講座の実施及び1件の後見受任に成功しており、今後は法人での後見受任を目指している。
- ②福岡県シルバーにおいては、福岡県シルバー人材センター連合会が軸となり、会員を後見人として養成する「後見人養成講座」等の実施を前向きに検討している。

3. 1. 3 法人運営マニュアルの開発と提供

(1) マニュアル開発の背景と目的

今後一層の利用拡大が見込まれる成年後見制度について、「市民後見人」がその発展の牽引力として大きく期待されている。

しかしながら「市民後見人」は必ずしも明確な定義を持った概念ではなく、その推進に関わってきた自治体、司法関係者、NPO団体等、およびそれらの活動に参加しその役割を担おうとする市民自身も共通の明確なコンセプト、価値観、サービス基準をもっているわけではなかった。

既に5年前から始まった東京都、大阪市、北九州市などの自治体による市民後見人養成講座も、必ずしも主体的に成年後見活動に取り組む「市民後見人像」を意識したものでなく、むしろ司法関係者や自治体にとって使いやすく都合の良い補助者の育成に留まるものであったため、当然ながら当初期待された成果は得られていない。講座も型にはまった座学中心のカリキュラムで構成され、後見人としての実践力、状況に応じた具体的対応力養成には程遠く、また、それらの履修結果を活かせる場も用意されていなかった。

そのような状況の中で、東京大学政策ビジョン研究センター市民後見研究実証プロジェクトはより明確なビジョンと実戦力養成を目指した研修プログラムを持って「主体的な市民後見人の育成」に取り組んだ初めての試みであり、その修了生による後見活動を担うNPO法人の結成、個人としての後見活動へのチャレンジなど、その具体的成果も見えてきている。

このような活動の積み重ねの中で徐々に「市民後見人」のビジョン、ミッション、アクションが形成されつつあるというのが「市民後見」の現状である。しかし、それらの理想像は誰かが作ってくれるというものではなく、我々市民後見を目指す者が日常の活動を推進する中で、自らが作り上げてゆかなければならないものであろう。

市民後見人の活動形態は様々なものがあるが、個々の市民後見人が散発的に後見活動に参加、あるいは個人としての後見事務に携わるような形では市民後見は成功しないということだけは明白である。多様な価値観を持った個々人が、熱心に後見活動を行ったとしても、利用者に提供されるサービスの範囲やレベルはまちまちであり、広く国民に「市民後見人」のイメージを定着させることは困難であろう。

また、後見事務の基本となる「法令遵守」、「情報管理」、「リスク管理」、「問題解決」を適切に実施され、かつ、良質で均質な後見事務サービスを永続的に提供し続けることができこそ、「市民後見人」が初めて社会において評価され信頼されるのである。

それらを可能にするのはNPOなどの法人組織による後見活動で、これからの市民後見を

牽引する重要な役割を果たすことになるが、これらの法人等の大半はまだ活動の端緒に付いたばかりで、その運営の手法を模索している段階にある。

幸いにして、いくつかのNPO法人等が既に多くの事例を取扱い、情報や経験を蓄積している。これらを整理し、市民後見人の実務マニュアルとして提供できれば、新規参入の各法人は業務管理の在り方や実務処置・対応方法の模索や準備に無駄な時間や労力を費やすことなく、直ちに、成年後見、手続き支援、後見事務の活動など、事務後見サービスの本来業務に集中し、活動を行うことができるのである。

また、市民後見の推進には業務・サービスの標準化が必要であり、それが一層明確な市民後見のイメージを作り上げて行く結果を生むものであるが、後見実務マニュアルの整備は、市民後見を目指す全国のNPO法人に対して、良質な後見サービスのスタンダード、ガイドラインを示すことにもなる。

(2) マニュアル内容

新規創設された後見法人の後見業務を円滑に推進するための運営マニュアルの内容(目次)は以下の通り。

目次)
I. 目的
II. 後見法人立ち上げ時の流れ
1. 組織体制作り
2. 活動理念・方針、規程類の策定
3. 活動資金の調達
4. 広報活動
III. 相談対応
1. 相談受付
2. ケース検討会 1回目
3. 詳細ヒアリング
4. ケース検討会 2回目
IV. 後見案件対応
1. 担当者の決定
2. 詳細ヒアリング
3. ケース検討会
4. 申し立て手続き
5. 身上監護
6. 財産管理
7. 個人情報管理
8. 死後事務
V. 管理書式
VI. 資料集
VII. 附則

3. 1. 4 後見法人支援における課題

(1) 法人立ち上げ時における課題

法人後見の受任を目指すNPO法人等の多くは、人材、組織体制、活動拠点、運営資金など、法人としての運営に必要となる様々な課題を抱えながら成年後見の活動に参入しようとしているが、後見事業そのものに関しては以下のような共通の問題を抱えている。

- ①事業開始の意欲は強いが、「成年後見制度をしっかりとわかり易く市民に伝える。」といった基本的力が弱い。
- ②後見活動についてイメージが先行し、後見活動の事務・実務処理を行う準備が不足している。
- ③仕事の源泉を自治体や社会福祉協議会などに頼ろうとする意識が強く、自らが幅広い市民層に働きかけて利用者を獲得するという「営業活動」の意識が欠けている。
- ④地道な広報活動を行い、存在をアピールするための手法、手段が分かっていない。

後見業務支援機関が、新規参入のNPO等を支援するにあたっては、後見受任実績を有し、確固たる運営体制を備えた後見法人からそれらの手法、技術などを取り入れて、それぞれの法人に合った具体的指導を行っていくことが必要とされる。

(2) 受任相談対応時の課題

何分にも未経験の領域に足を踏み入れるため、新規参入法人には戸惑いも多く、また、以下のような壁に突き当たることも多い。

- ①利用者（市民）の抱える具体的問題について、解決策を提示できない。
- ②行政、関係機関との人的交流が確立できない。
- ③家裁から存在を認められず、相手にされない。

相談内容や提起される問題は様々であるが、類型化による対応指導は可能である。また、家裁の対応は各地域によって対応に大きな隔たりがあると認識しているが、全国の情報を収取、分析し、組織対応を含めた状況改善のための具体的指導は後見業務支援機関が最も力を発揮すべき領域といえる。

(3) マニュアル運用における課題

マニュアルの運用課題として二つある。

ひとつは、各地の法人の多様なニーズにいかに対応するか。

もう一つは、如何に実用性、正確性の観点から精度を高めて行くか。

ということである。

第一の点については、全国の家裁事務に不統一があり、使用される書式、申立てに必要なとされる書類、また市民後見人に対する基本的対応や事務指導にさえ統一性を欠いている点があり、そのため実務マニュアルも全国一律のものではカバーできないという現実があり、必

然的に多様化が求められるということである。

全国各地に設立された市民後見NPO法人の後見事務に見合った実務マニュアルを整備しようとするれば、その地の家裁が使用する書式、必要書類、判断・対応基準などに沿った、膨大なバリエーションが必要となってくるのであるが、そのような対応は、紙をベースにしたマニュアルでは不可能である。

第二の点については、成年後見制の普及、利用拡大によって、関係法令の改正、制度運用基準の変更などがあった場合に、それに応じて適時、適切に実務マニュアルもアップデートされていかなければ、その実用性を失うことになるということである。

これらの解決策として、今後はネットワーク環境で自由に利用できるクラウドに保管されたマニュアルが望ましく、その実務規定等も利用者自身によって適宜書換えられ、リファインされ、追加され、多様な実例がデータベース化されて、質の高いデジタルマニュアルとなってゆくことが望まれる。

このような利用者自身のネットワーク作業による実務マニュアルアップデートと情報提供が、一層、市民後見法人のサービスの標準化、均質な制度運用の定着を促進することにもつながるものと確信している。

3. 2 後見法人データベース・ホームページの構築・検証

3. 2. 1 後見人サポート機構ホームページの構築

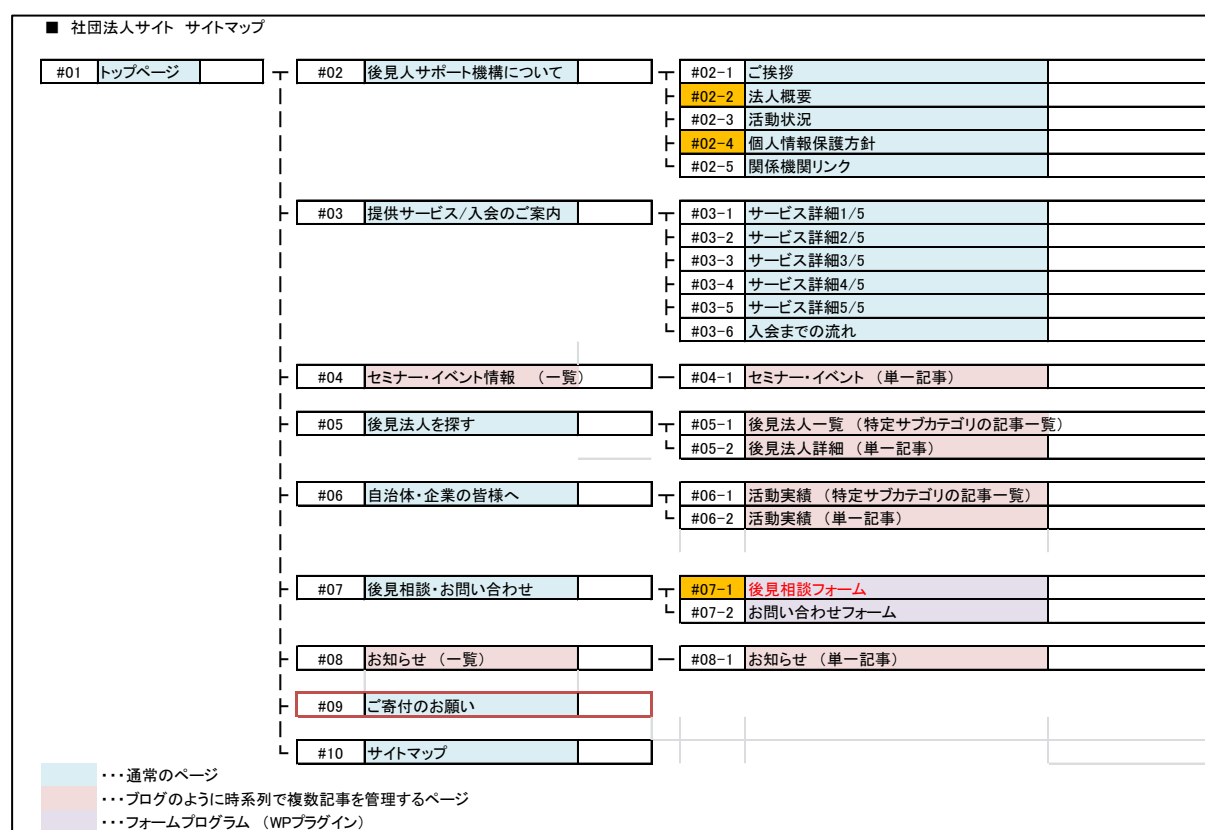
一般社団法人後見人サポート機構のサービス内容の案内と、各地の後見法人の掲載のため、ホームページ構築を実施した。

ホームページ URL : <http://www.igs.or.jp>

ホームページの構築においては、次年度以降のメンテナンス性を考慮してコンテンツマネジメントシステム（CMS）として定評のある「WordPress」を採用した。

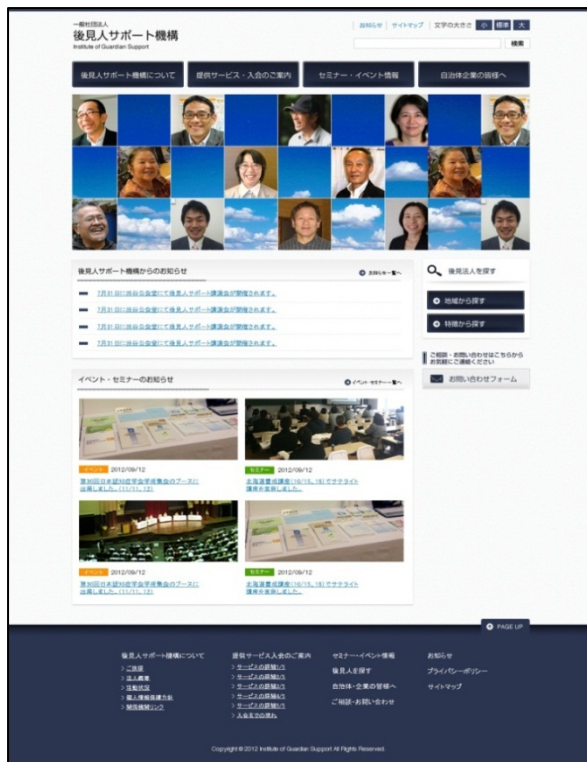
・ホームページのサイトマップ、画面構成・要素

サイト全体としては、あまりインターネットに馴染みがない方でも迷わないよう、なるべくシンプルな構成とし、サイト階層も2段階までとした。



・トップページの構成・デザイン

全体的なトーンとしては、信頼性が得られるような濃紺色を採用することとし、また、高齢者の閲覧が多いことからユニバーサルデザインにも配慮し、フォントサイズの変更ができるような調整を行った。



<トップページ>



<後見法人データベース>

・工夫したポイント

後見法人は地域密着型が通常であるため、後見法人を都道府県別に探せるようにした。また、後見人サポート機構の会員についてはマーキングを行い、閲覧者にとって法人の信頼性をアピールできるようにした。入会にあたっては審査が必要であるため、ホームページからの申し込みの自動受付などについては行わず、パンフレット請求・申込フォームのダウンロードレベルにとどめた。

3. 2. 2 後見法人データ一覧（後見法人データベース）構築

11月15日～30日にかけ、Webサイトなどからリストアップした全国各地の後見法人251社を対象にしたアンケートを、Webアンケートフォームおよび郵送にて実施した。後見法人のデータとして、105法人分を収集し、一覧表形式に落とし込んでホームページで公開した。

アンケートの設問は下記の通りである。

NPO 法人等への成年後見制度に関するアンケート調査票

※Web から回答することができます。 URL: <https://www.surveymonkey.com/s/Y6GKFWS>

Q1. 調査協力法人 基本情報 【以下の枠内を必ずご記入ください】

Q1-1. 団体名				Q1-2. 設立年月	年 月
Q1-3. 所在地	〒				
Q1-4. 代表者	役職		氏名		
Q1-5. 電話番号			Q1-6. FAX 番号		
Q1-7. メールアドレス			Q1-8. ホームページ	http://	

Q2. 貴法人の活動状況についておうかがいします。

Q2-1. 貴法人の活動内容や目的・設立経緯を教えてください。(後見関連以外も含む)

【以下の枠内にご記入ください】

Q2-2. 貴法人の主な活動地域はどちらになりますか。

【以下の当てはまるもの一つに✓を入れてください】

- ☐ 法人が登記している市区町村を主な活動地域としている。
☐ 法人が登記している市区町村以外も主な活動地域としている。

Q2-3. 貴法人に所属する会員は何名いらっしゃいますか。

【以下の枠内にご記入ください】

名

Q2-4. 貴法人に所属している会員にはどのような資格保有者がいらっしゃいますか。

【以下の当てはまるもの全てに✓を入れてください】

- | | |
|--|---|
| ☐ ケアマネージャー | ☐ 弁護士 |
| ☐ 介護福祉士・介護相談員 | ☐ 司法書士 |
| ☐ ヘルパー | ☐ 行政書士 |
| ☐ 社会福祉士・臨床心理士・精神保健福祉士 | ☐ 税理士・公認会計士 |
| ☐ 医師 | ☐ 社会保険労務士 |
| ☐ 看護師 | ☐ 消費生活専門相談員・消費生活アドバイザー |
| ☐ 薬剤師 | ☐ ファイナンシャルプランナー |
| ☐ その他 | |

Q2-5. 貴法人として所属している団体はありますか。

【以下の枠内にご記入ください】

Q2-6. 貴法人では現在、成年後見制度に関わる活動をされていますか。

【以下の当てはまるもの一つに✓を入れてください】

- ☐ はい
☐ いいえ(Q5 へ)

Q2-7. 貴法人では後見以外のサービスとして以下に挙げるようなサービスの提供を行っていますか。

【以下の当てはまるもの全てに✓を入れてください】

- ☐ 財産管理サービス ☐ 死後事務サービス
☐ 身元保証サービス ☐ 見守りサービス
☐ どのサービスも行っていない

Q3. (Q2-6 が「はい」の場合) 貴法人の後見活動全般についておうかがいします。

Q3-1. 貴法人ではどのような後見活動をされていますか。

【以下の当てはまるもの全てに✓を入れてください】

- ☐ 成年後見等の受任 ☐ 講座・研修等の開催
☐ 相談会の開催 ☐ 成年後見等の申し立て支援
☐ 講演会・セミナーの開催
☐ その他

Q3-2. 貴法人内で後見活動に関わっている方は何名いらっしゃいますか。

【以下の枠内にご記入ください】

名

Q3-3. Q3-2 で回答頂いた方のうち、何名の方が外部(貴法人外)での成年後見制度に関する教育を受けた経験がありますか。

【以下の枠内にご記入ください】

名

Q3-4. Q3-3 で回答頂いた方は、どのような外部での成年後見制度に関する教育に参加されましたか。

【以下の当てはまるもの全てに✓を入れてください】

- ☐ 都道府県が主催する講座・研修等
☐ 市区町村が主催する講座・研修等
☐ 社会福祉協議会が主催する講座・研修等
☐ NPO 法人等の非営利団体が主催する講座・研修等
☐ 東京大学以外の大学等の教育機関が主催する講座・研修等
☐ 東京大学の市民後見人養成講座
☐ その他

Q3-5. 貴法人では昨年度、省庁や自治体、民間企業等から補助金や事業などの委託を受けていますか。

【以下の当てはまるもの全てに✓を入れてください】

- ☐ 省庁 ☐ 自治体 ☐ 民間企業
☐ その他

Q3-6. 貴法人が後見活動を行う上で理事長や役員から活動資金の提供がありましたか。

【以下の当てはまるもの一つに✓を入れてください】

- ☐ はい
☐ いいえ

Q3-7. Q3-1 でお答え頂いた後見活動を行うにあたってどのような関係機関と連携していますか。

【以下の当てはまるもの全てに✓を入れてください】

- | | |
|--|--|
| ☐ 自治体 | ☐ 社会福祉士(団体含む) |
| ☐ 弁護士(団体含む) | ☐ その他福祉系専門職 |
| ☐ 司法書士(団体含む) | ☐ 福祉サービス提供事業者(施設) |
| ☐ 行政書士(団体含む) | ☐ 福祉サービス提供事業者(在宅) |
| ☐ 税理士(団体含む) | ☐ 認知症や知的障がい者等の家族会 |
| ☐ 社会福祉協議会、成年後見センター、権利擁護センター | ☐ 消費生活センター |
| ☐ 地域包括支援センター | ☐ 民生委員 |
| ☐ 基幹相談支援センター | ☐ 警察 |
| ☐ 介護支援専門職(ケアマネジャー) | ☐ 金融機関 |
| ☐ 障がい者相談支援専門員 | ☐ どことも連携していない |
| ☐ その他 | |

Q3-8. 貴法人に対し、どのようなところから後見等を要する事案の紹介がありますか。

【以下の当てはまるもの全てに✓を入れてください】

- | | |
|--|--|
| ☐ 貴法人に所属する会員もしくはその親族・知り合い | ☐ 社会福祉士(団体含む) |
| ☐ 自治体 | ☐ その他福祉系専門職 |
| ☐ 弁護士(団体含む) | ☐ 福祉サービス提供事業者(施設) |
| ☐ 司法書士(団体含む) | ☐ 福祉サービス提供事業者(在宅) |
| ☐ 行政書士(団体含む) | ☐ 認知症や知的障がい者等の家族会 |
| ☐ 税理士(団体含む) | ☐ 消費生活センター |
| ☐ 社会福祉協議会、成年後見センター、権利擁護センター | ☐ 民生委員 |
| ☐ 地域包括支援センター | ☐ 警察 |
| ☐ 基幹相談支援センター | ☐ 金融機関 |
| ☐ 介護支援専門職(ケアマネジャー) | ☐ 紹介はない |
| ☐ 障がい者相談支援専門員 | |
| ☐ その他 | |

Q3-9. 貴法人として後見活動を継続していく上でどのようなことが課題と感じていますか。

【以下の当てはまるもの全てに✓を入れてください】

- | | |
|-----------------------------------|---|
| ☐ 活動資金の確保 | ☐ 関係機関との信頼関係の構築 |
| ☐ 人材の確保 | ☐ 自治体の後見活動に対する理解 |
| ☐ 専門的知識の習得 | ☐ 収入や採算性の確保が困難 |
| ☐ 事務所の確保 | ☐ 特に課題はない |
| ☐ その他 | |

Q3-10. 貴法人として後見活動を継続していく上でどのようなサービスがあれば受けたいと思いますか。

【以下の当てはまるもの全てに✓を入れてください】

- | | |
|--|--|
| ☐ 個別事案に対する専門的助言指導 | ☐ 後見プランの策定支援 |
| ☐ 損害賠償責任保険の販売 | ☐ 後見業務管理ソフトの提供 |
| ☐ ホームページの作成支援 | ☐ 後見法人評価サービス |
| ☐ 後見法人の立ち上げ支援 | ☐ 後見関連書類の保管サービス |
| ☐ 後見事案の受任支援 | ☐ 特に受けたいサービスはない |
| ☐ その他 | |

Q4. (Q3-1 で「成年後見等の受任」を選択された場合)成年後見等の受任状況についておうかがいします。

Q4-1. 貴法人ではどのような方を後見受任対象としていますか。

【以下の当てはまるもの全てに✓を入れてください】

- | | |
|---------------------------------|------------------------------------|
| ☐ 認知症高齢者 | ☐ 発達障がい者 |
| ☐ 知的障がい者 | ☐ 高次脳機能障がい者 |
| ☐ 精神障がい者 | |
| ☐ その他 | |

Q4-2. 貴法人での現在の受任件数は何件ですか。

【以下の枠内にご記入ください】

後見	件	補助	件
保佐	件	任意	件

Q4-3. 貴法人で受任している事案にはどのような症状の方がいらっしゃいますか。

【以下の枠内にご記入ください】

認知症高齢者	件	知的障がい者	件
精神障がい者	件	発達障がい者	件
高次脳機能障がい者	件	その他 ()	件

Q4-4. 法人後見の受任にあたり、家庭裁判所からどのようなことを確認されましたか。

【以下の当てはまるもの全てに✓を入れてください】

- | | |
|---|--|
| ☐ 法人構成メンバーの職業経歴 | ☐ 事務所形態(専用事務所か個人の自宅か) |
| ☐ 預金通帳の管理方法 | ☐ 後見受任の実績有無 |
| ☐ 保険証、不動産登記簿等書類の管理方法 | ☐ 成年後見制度に関する講座受講の有無 |
| ☐ 後見担当者の体制 | ☐ 保険加入の有無 |
| ☐ その他 | |

Q4-5. 貴法人は家庭裁判所に登録(名簿を提出)されていますか。

【以下の当てはまるもの一つに✓を入れてください】

- ☐ はい
☐ いいえ

Q4-6. 貴法人で受任した被後見人もしくはその親族から寄付(遺産等)の贈与を受けたことがありますか。

【以下の当てはまるもの一つに✓を入れてください】

- ☐ はい
☐ いいえ

Q4-7. 貴法人では後見活動に関連する保険に加入していますか。

【以下の当てはまるもの全てに✓を入れてください】

- ☐ 後見人が行った業務過誤を補償する保険
☐ 後見人に発生した労災を補償する保険
☐ 後見人が故意に行った行為を補償する保険
☐ 保険には入っていない
☐ その他

Q4-8. 貴法人としてどのような保険があれば加入したいと思いますか。

【以下の当てはまるもの全てに✓を入れてください】

- ☐ 後見人が行った業務過誤を補償する保険
☐ 後見人に発生した労災を補償する保険
☐ 後見人が故意に行った行為を補償する保険
☐ その他

Q4-9. 貴法人では被後見人等の財産管理をどのように行っていますか。

【以下の当てはまるもの一つに✓を入れてください】

- ☐ 原則、見守り活動を行っている方とは別の担当者が財産管理を行っている。
☐ 原則、見守り活動を行っている担当者が財産管理も行っている。
☐ その他

Q4-10. 貴法人では後見業務の活動をどのように管理されていますか。

【以下の当てはまるもの一つに✓を入れてください】

- ☐ パソコンに成年後見業務専用ソフトを入れて管理している。
☐ 業務日誌等を作成し、パソコン上で管理している。
☐ 業務日誌等を作成し、紙で管理している。
☐ その他

Q4-11. 被後見人等から預かっている物としてどのようなものがありますか。

【以下の当てはまるもの全てに✓を入れてください】

- | | |
|------------------------------------|--|
| ☐ 預金通帳 | ☐ 保険証 |
| ☐ 年金手帳 | ☐ 印鑑 |
| ☐ 不動産の登記簿謄本 | ☐ 被後見人等から預かっている物はない |
| ☐ その他 | |

Q4-12. Q4-11 で回答して頂いた、被後見人等から預かっている物はどのように保管していますか。

【以下の当てはまるもの全てに✓を入れてください】

- | | |
|---|---|
| ☐ 理事長などが自宅で保管している。 | ☐ 民間企業のトランクルームで保管している。 |
| ☐ 事務所で保管している。 | ☐ 銀行の貸金庫で保管している。 |
| ☐ その他 | |

Q5. (Q2-6 で「いいえ」を選択された場合)成年後見等の今後の活動意向についておうかがいします。

Q5-1. 後見活動をされていない理由としてどのようなことが挙げられますか。

【以下の当てはまるもの全てに✓を入れてください】

- | | |
|-----------------------------------|---------------------------------------|
| ☐ 後見ニーズがない | ☐ 活動資金不足 |
| ☐ 人手不足 | ☐ 収入や採算性の確保が困難 |
| ☐ 知識不足 | ☐ 経験不足 |
| ☐ その他 | |

Q5-2. 今後、貴法人は後見活動をする予定がありますか。

【以下の当てはまるもの一つに✓を入れてください】

- | | |
|---|---|
| ☐ 後見活動を行うための具体的な検討・行動を行っている。 | ☐ 成年後見制度への関心はあるが、後見受任の予定はない。 |
| ☐ 成年後見制度に関わる情報収集を行っている。 | ☐ 現在は後見活動を予定していない。 |
| ☐ その他 | |

Q6. 後見法人情報掲載可否 【必ずご回答ください】

Q6-1. Q1 で記載して頂いた「調査協力法人 基本情報」を一般社団法人 後見人サポート機構が運営するホームページ (<http://www.igs.or.jp/>) に後見活動を行っている NPO 法人として掲載してもよろしいでしょうか。

※2013 年 1 月頃開設予定

【以下の当てはまるもの一つに✓を入れてください】

- ☐ はい
☐ いいえ

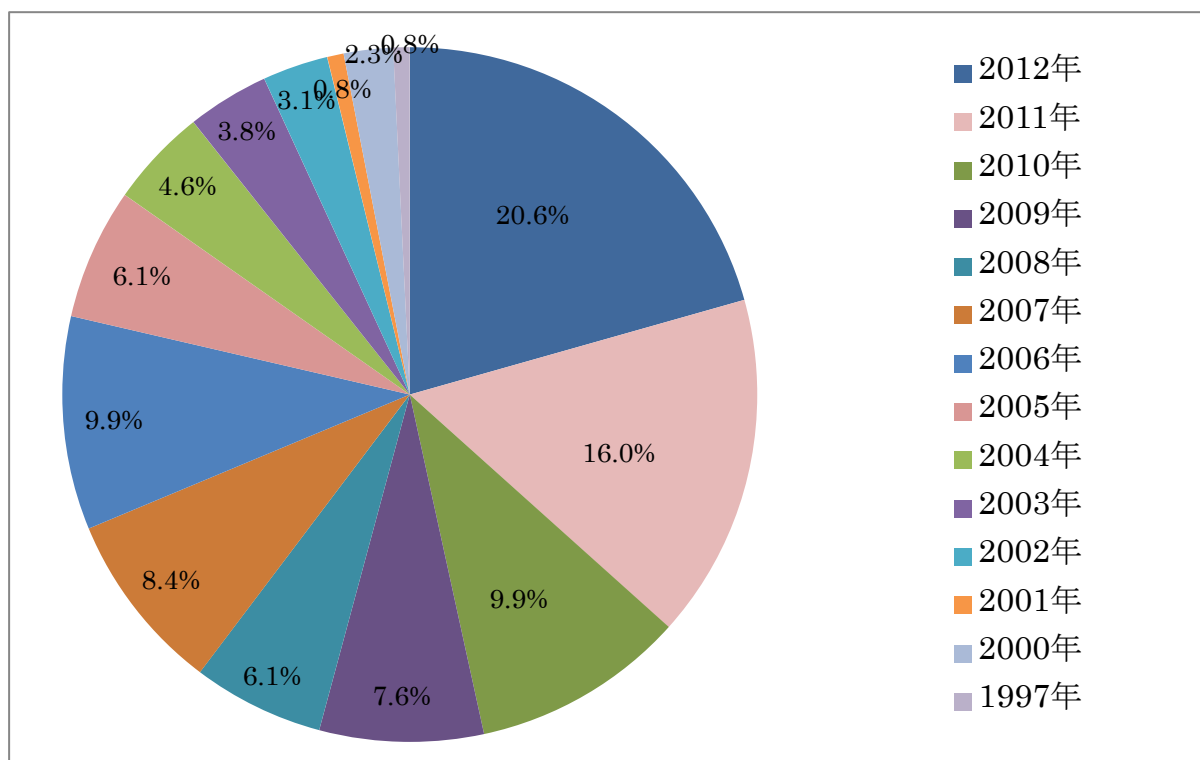
アンケートにご協力頂きまして、誠にありがとうございました。

アンケートにご協力頂いた NPO 法人等には後日、
アンケート結果を取りまとめた報告書を提供させていただきます。

アンケート内容のうち、主な設問の結果は以下の通りである。

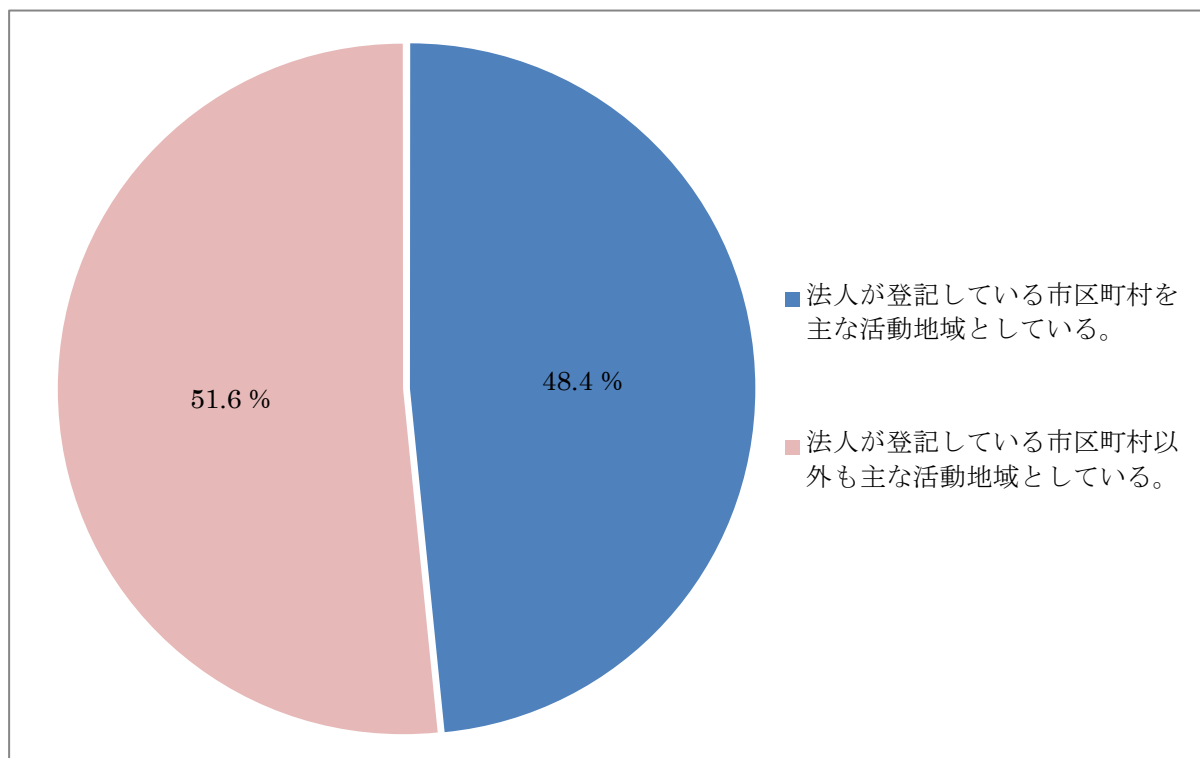
・ 設立年月日：

過半数は過去 4 年以内に設立されており、新しい法人が多い



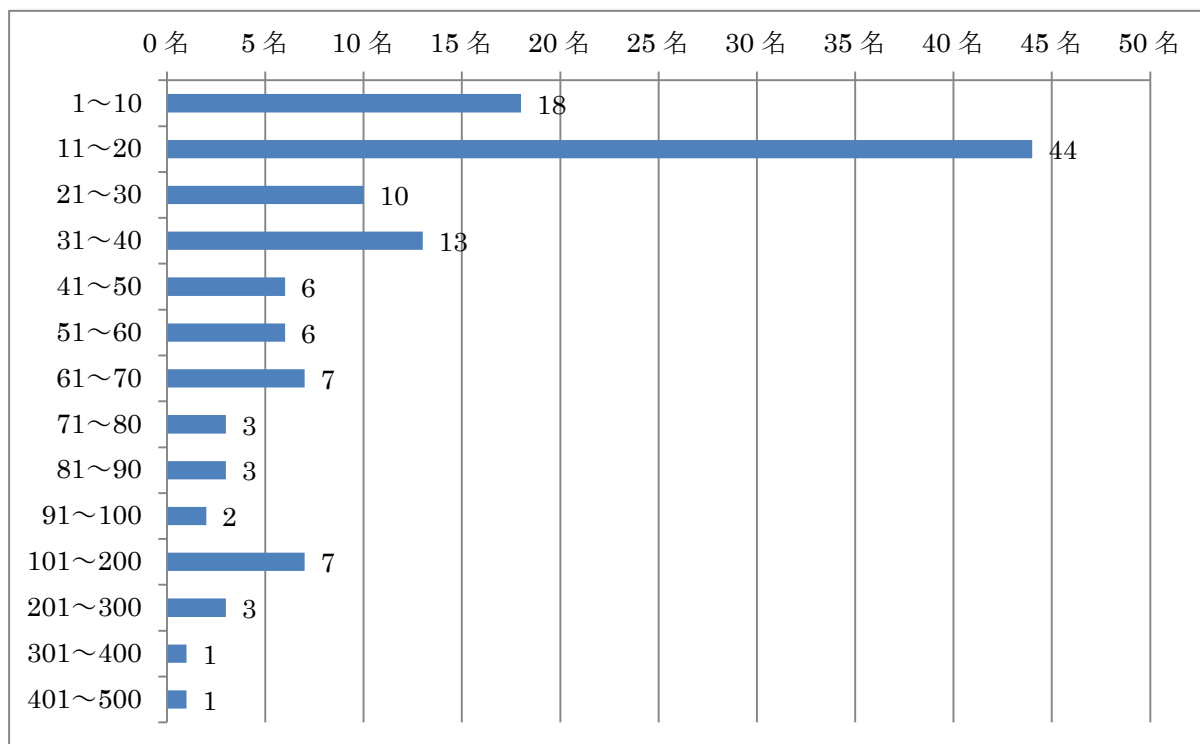
・ 主な活動地域：

半分の法人が登記された市区町村の中で活動している。登記以外の地域の活動をしている法人もあるが、近隣の市区町村であると考えられる。



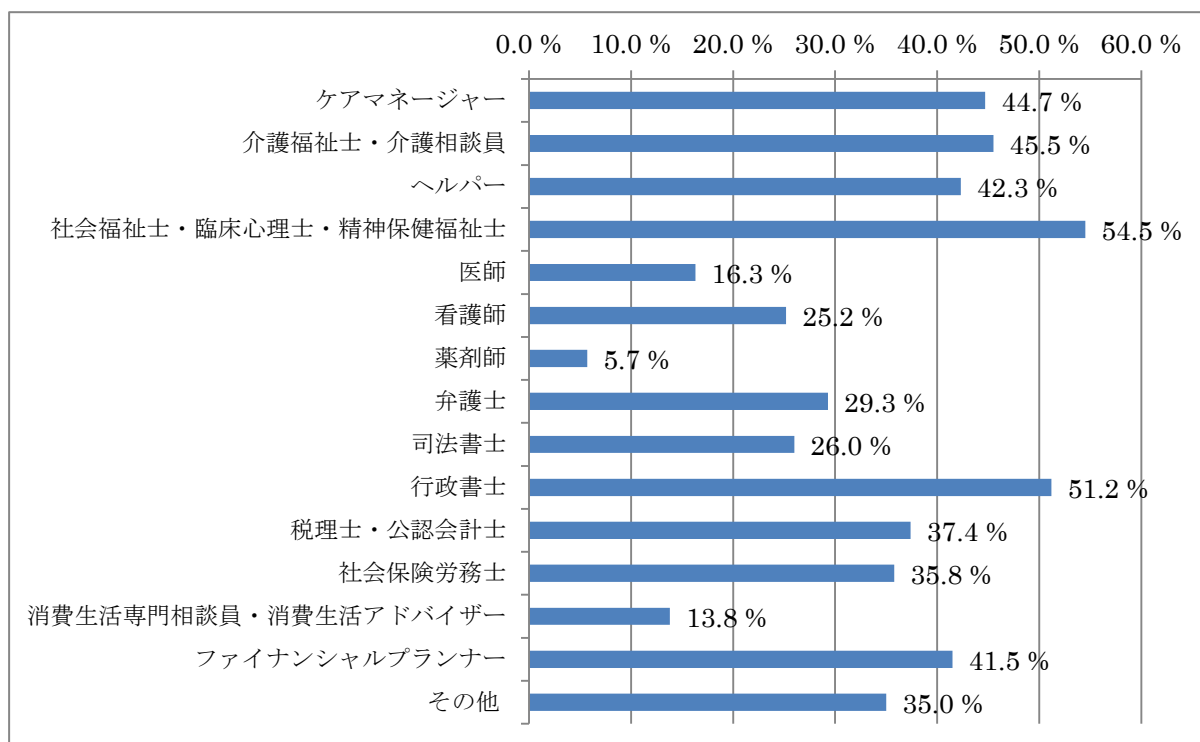
・法人内の会員数：

10～20 人という活動団体が多い。会員の信用性の問題も重要であるため、ある程度、知人の範囲内で収めていることが理由としてあげられる。また、それ以上の人数になると、マネジメントコストが上昇したりしてくることも理由のひとつと考えられる。



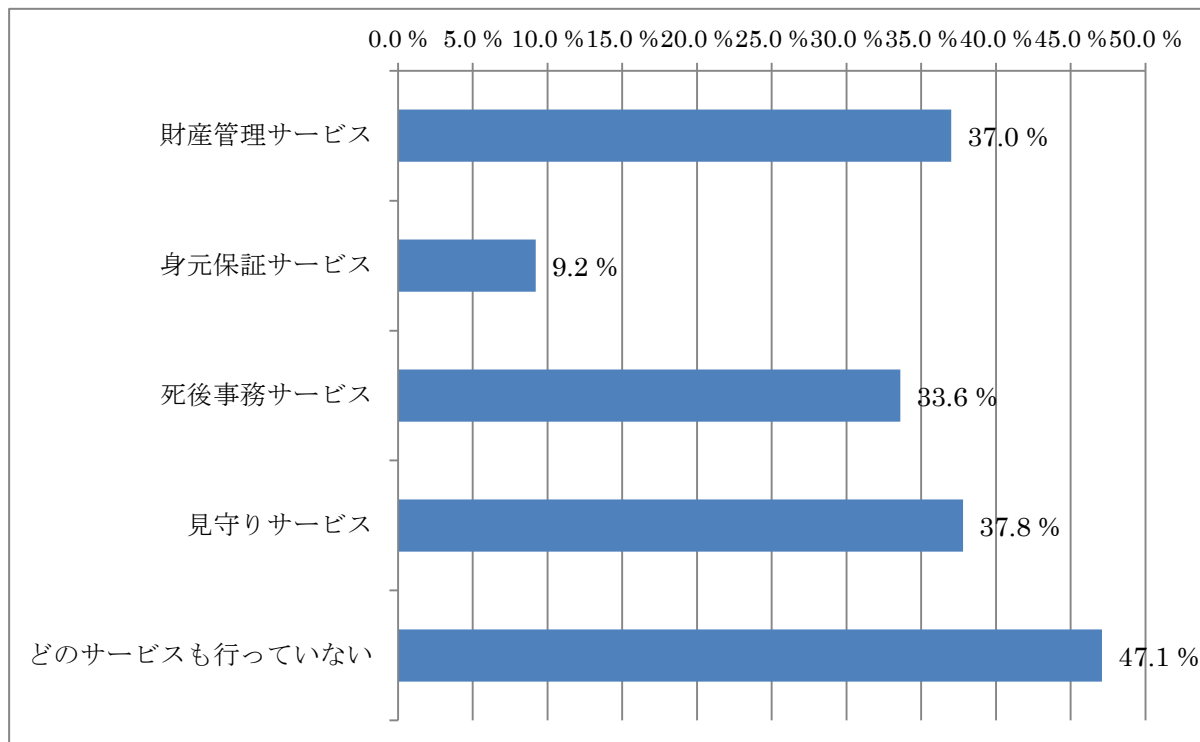
・法人内の会員の保有資格：

専門的な資格を持って活動している人は非常に多い。医師や弁護士などは、常時活動しているというよりも外部ブレーンのなかかわり方が多いと考えられる。



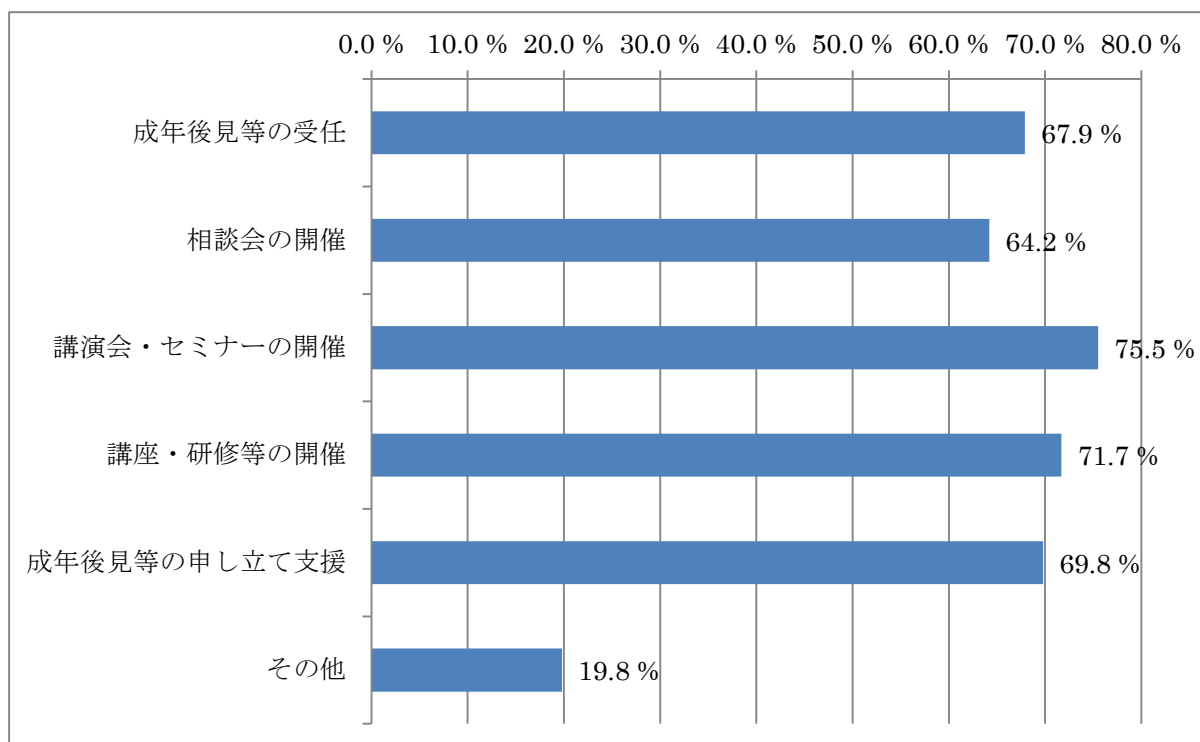
・後見以外で実施しているサービス：

財産管理、死後事務、見守りは4割弱くらいであり、どのサービスも行っていないというものが約5割と大きかった。まだ法人が活動初期であったり、後見以外のサービスについてのノウハウ面・リスクを考慮すると踏み切れていないといったことが理由と考えられる



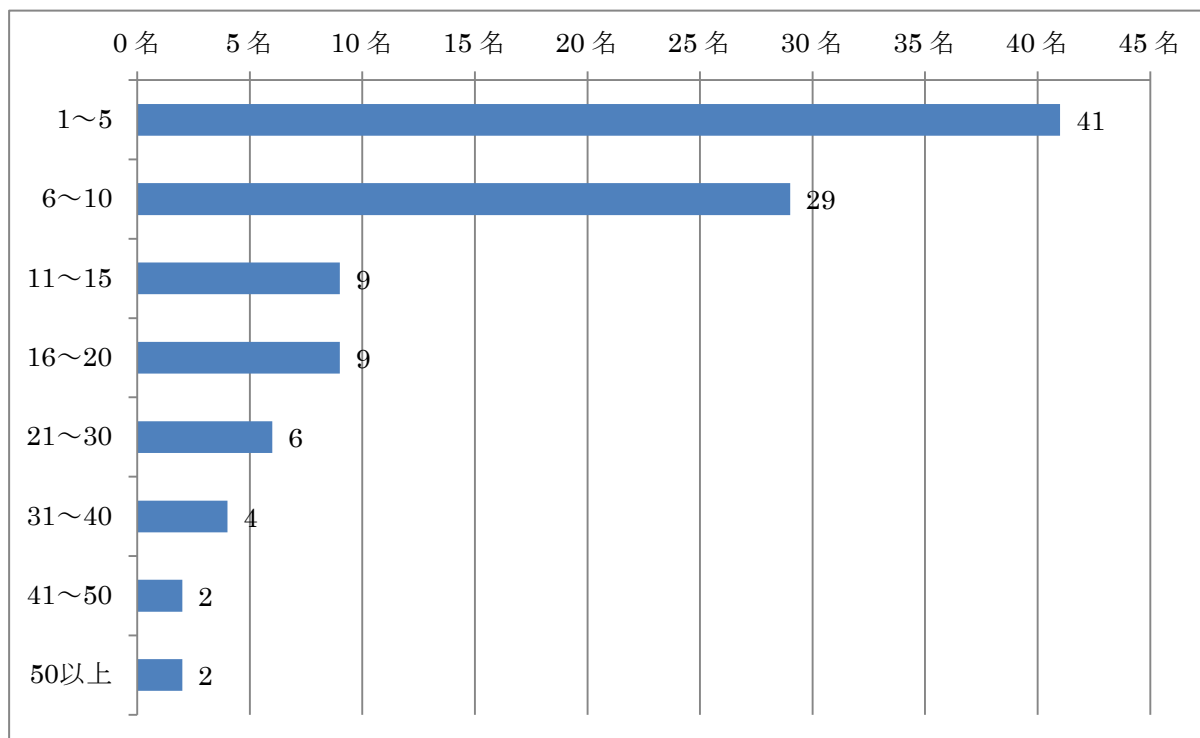
・後見活動：

だいたいどの法人も受任、相談会、研修、申し立て支援を行っており、それ以外についてはそれほど行っていないようである。



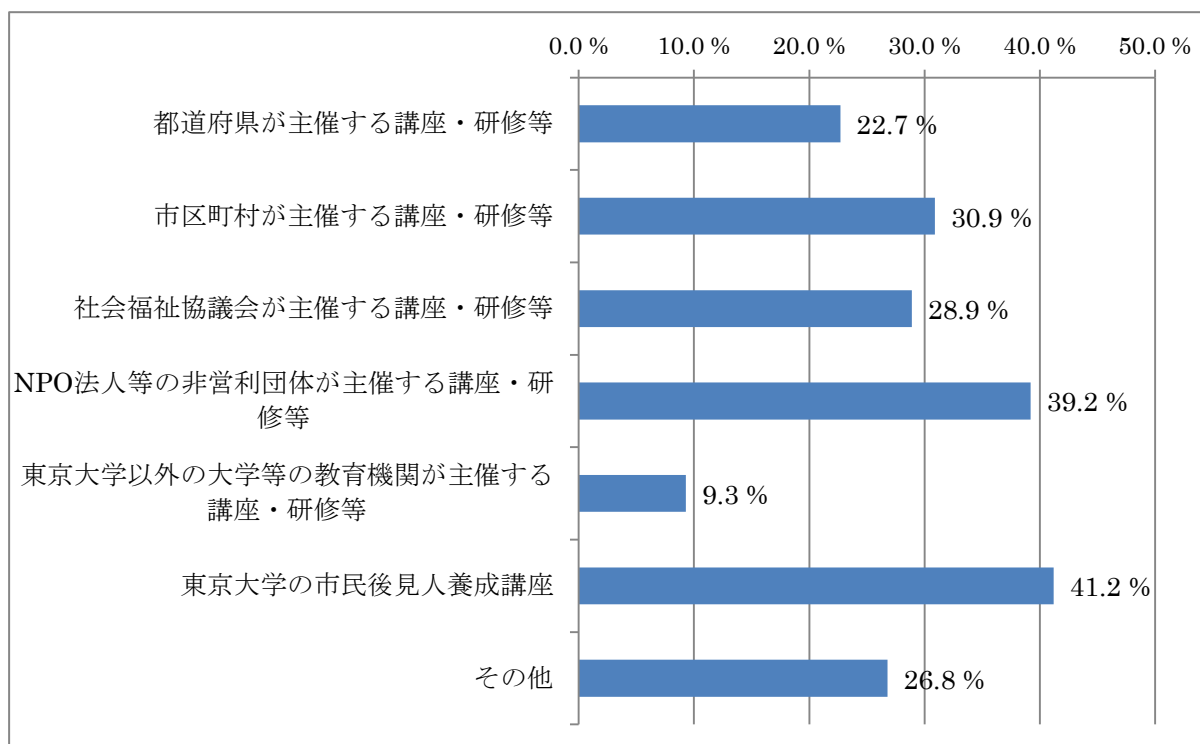
・後見活動に携わっている人数：

会員の数と比較すると、後見活動に携わっている人数は一桁という法人が多い。また、この人数は、その後の質問での「後見の教育を受けた人数」ともほぼ合致している。後見活動に携わるのは、後見教育を受けた人材に任せる必要性があるものと考えられる。



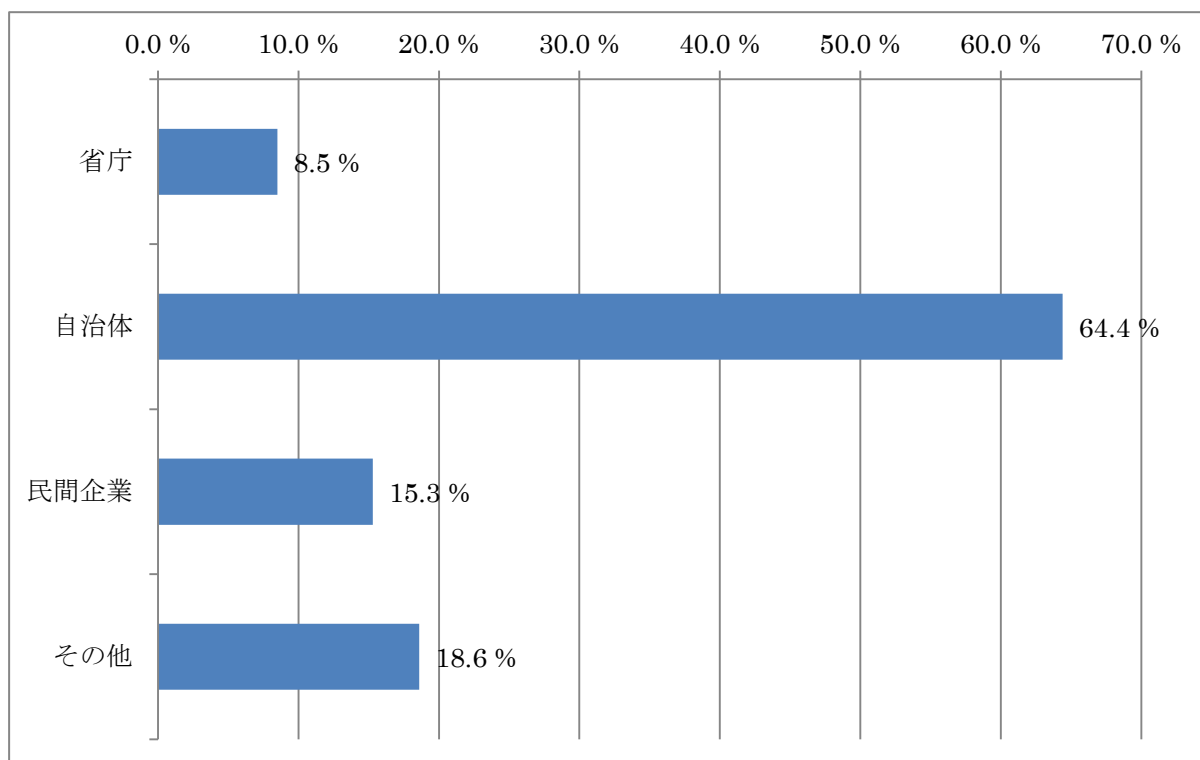
・後見教育・研修実施機関：

東大、NPO が多く、その後は社協、市区町村、都道府県といった公共機関によるものとなっている。



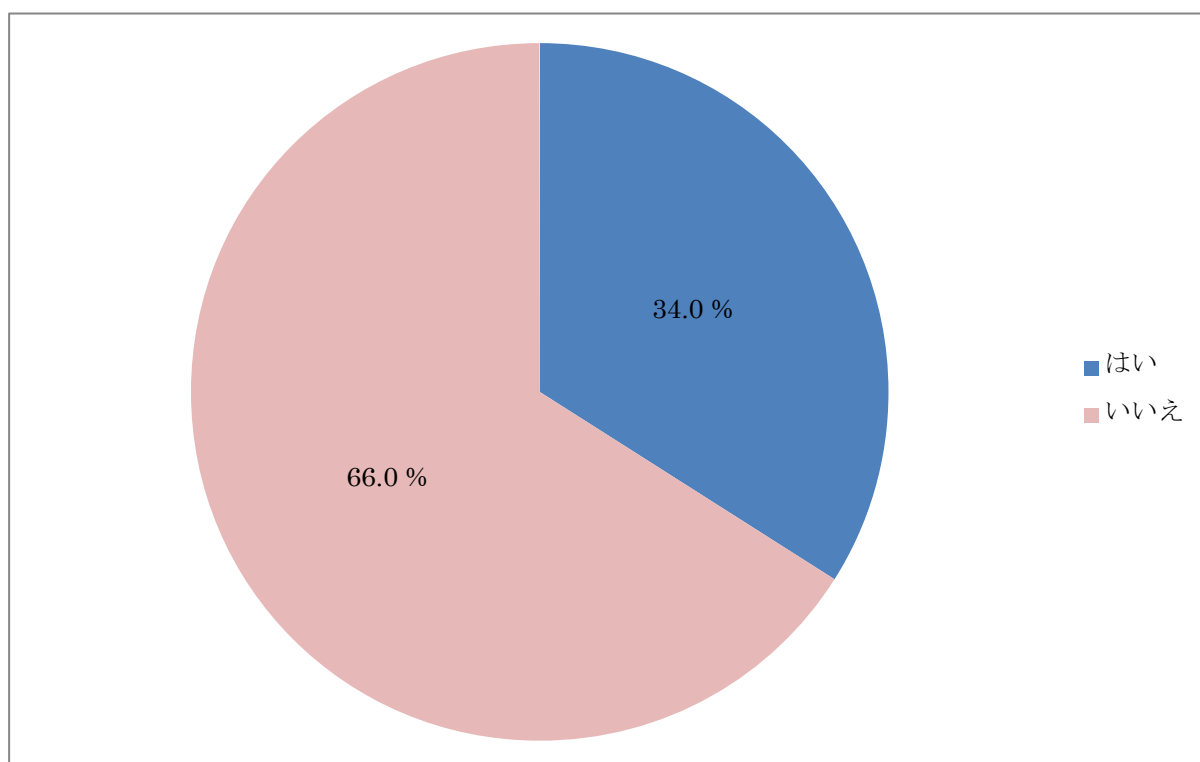
・補助金や助成金等を受けた事業者：

補助金や助成金を受けた事業者は全体の40%くらいであった。その中で、60%くらいは地方自治体との関係になっている。



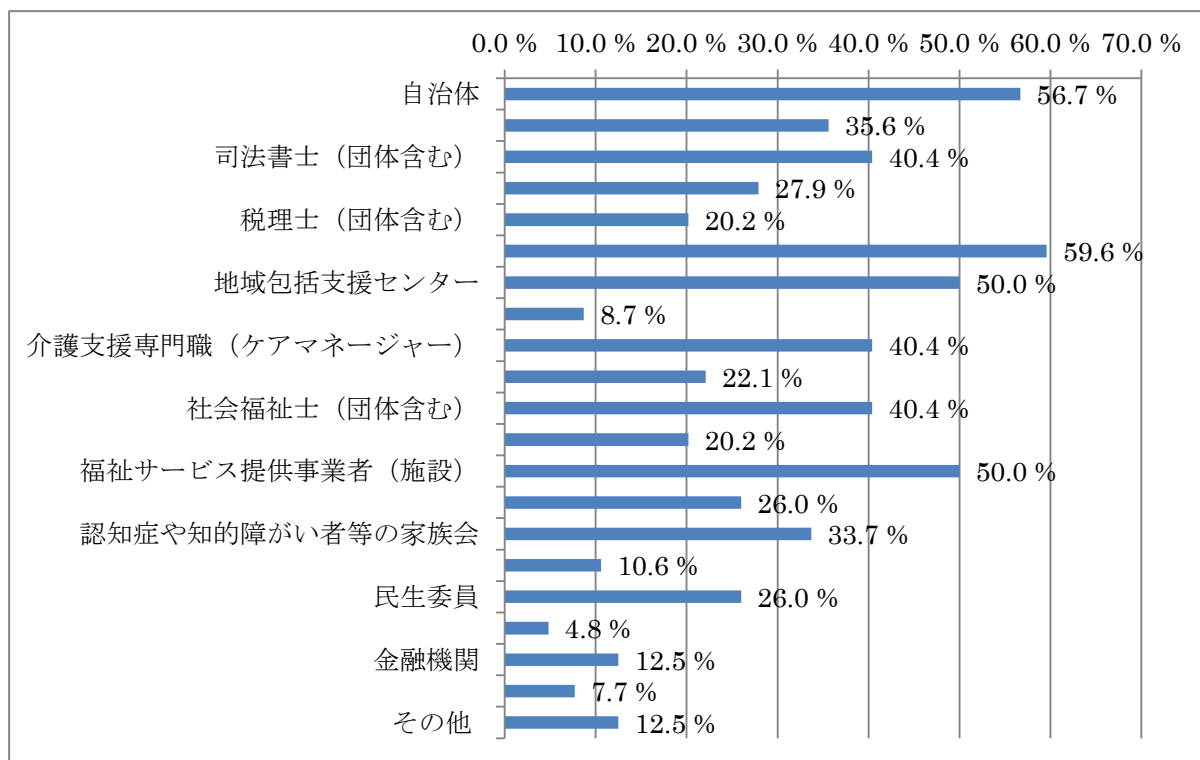
・理事長や役員からの活動資金の提供：

理事長や役員からの活動資金提供があるのは全体の3分の1くらいであった。



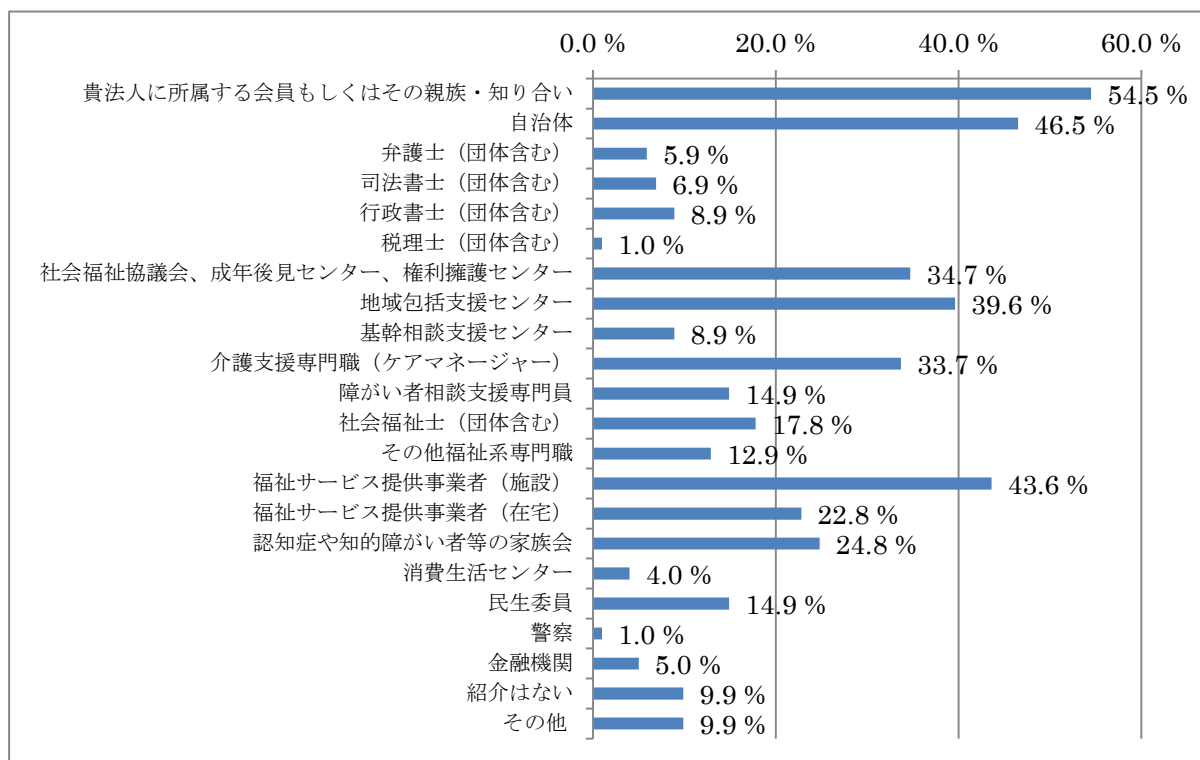
・後見活動の連携機関：

自治体や地域包括といった福祉行政関係や福祉施設、法律関係が中心となっている。



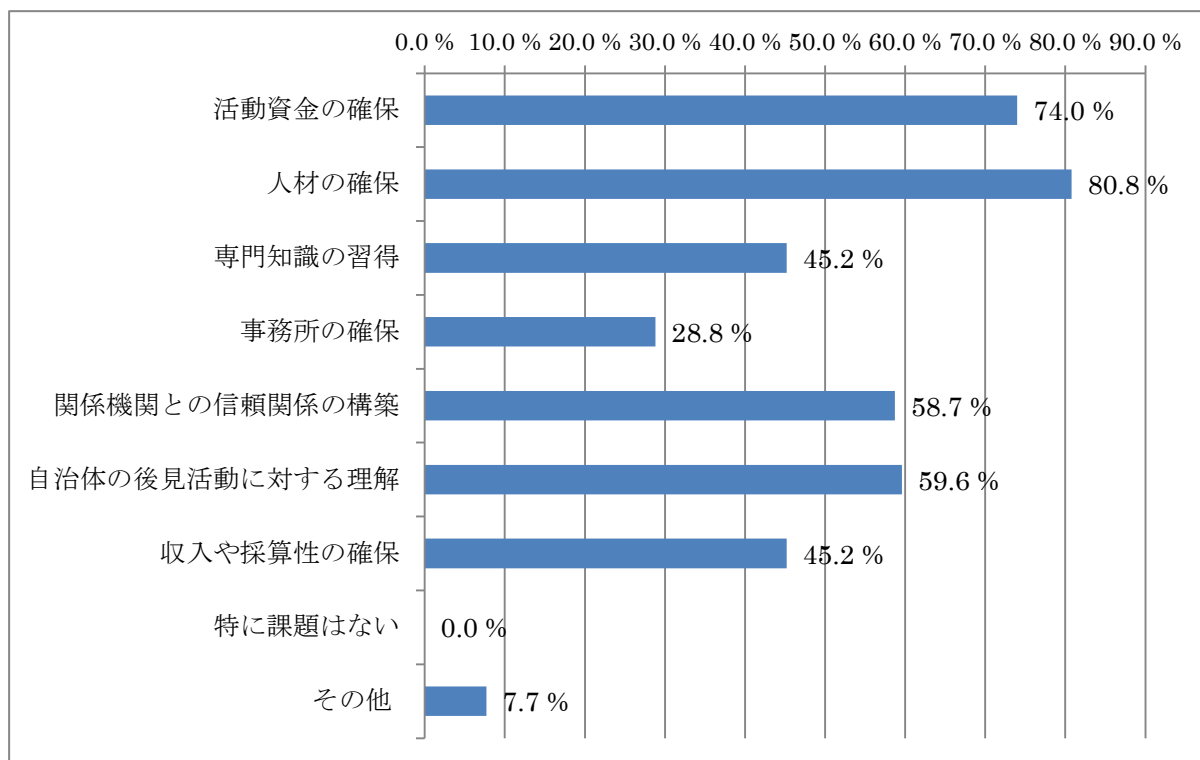
・被後見候補者の紹介元：

会員からの紹介、福祉施設、地域包括などの行政関係からの紹介によって活動が開始されるのが大半である。



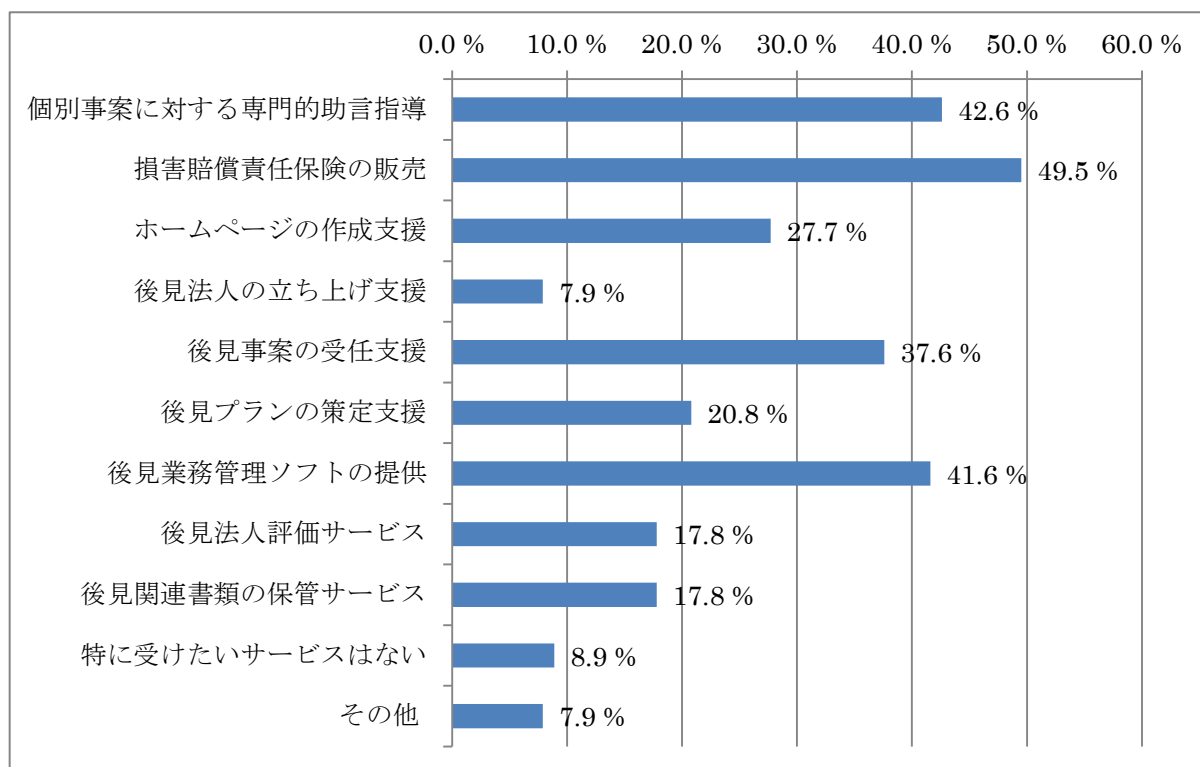
・後見活動を継続する上での課題：

活動資金や人材の確保というまだ設立初期の課題を感じている法人が多い。



・後見法人が受けたサービス：

昨今後見受任のために必須となりつつある損害賠償責任保険の販売のほか、専門的助言指導や後見業務ソフトといったニーズが強い。



3. 2. 3 各後見法人のテンプレートサイト構築

後見人サポート機構が今後サービス提供していくうちの一つに、各後見法人テンプレートページの提供がある。設立準備中あるいは設立後間もない後見法人は資金余力や人的余力に乏しいが、集客や告知の手段としてホームページの利用は欠かせない。そのため、テンプレートでページを用意し、必要な部分だけ記入すればホームページが公開できるようなテンプレートサイトを構築した。

3. 2. 4 改良・付加が望まれる機能

今後は各後見法人がログインを行って、後見法人同士の情報交換や悩み相談などを行うという SNS（ソーシャルネットワーキングサービス）機能ができることが望まれる。それにより、自由に悩みや対応方法についての相談をすることができ、会員であることのメリットを得ることができる。ただし、その際は個人情報の取り扱いについて充分留意する必要がある、運営側も監視が必要になると考えられるため、その実施の有無については慎重に検討していかななくてはならない。

3. 3 後見人損害賠償責任保険商品の開発・販売代理

3. 3. 1 保険内容・類似保険との比較

(1) 保険内容

後見法人が後見人等の選任前の準備段階業務から後見業務終了までの後見等業務を遂行中に、被後見人等の第三者に身体的・経済的等の損害を与えその損害賠償請求を受けた場合に、その損害賠償金等の支払いを担保・補償するもの。

(2) 類似保険

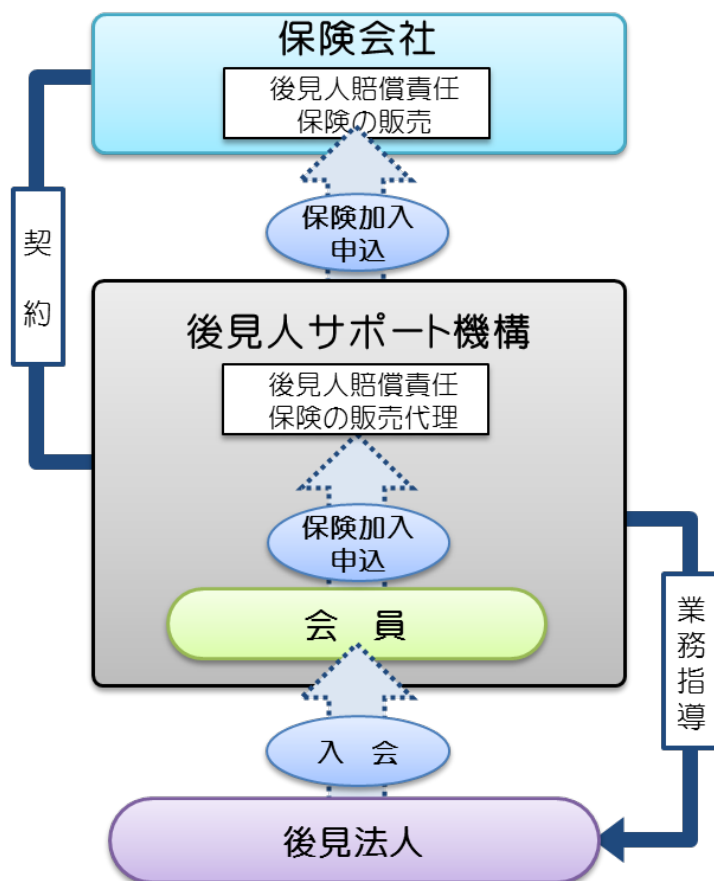
主な保険内容と類似保険との比較表は下記の通り。(平成 24 年 10 月 1 日時点)

		法人後見人 賠償責任保険	法人後見業務のた めの賠償責任保険 制度	成年後見 賠償責任補償制度	福祉サービス 総合補償
契約者		一般社団法人 後見人サポート機構	全国権利擁護支援 ネットワーク	日本行政書士会 連合会	社会福祉法人 全国社会福祉協議会
加入対象		NPO、社協、社団等	NPO、社協、社団等	行政書士会会員	社会福祉法人、 NPO等
対象業務		基本:法人後見業務オブ ション:個人後見業務	基本:法人後見業務オブ ション:個人後見業務	後見業務 (行政書士個人)	福祉サービス業務
傷害補償		なし	なし	なし	あり
賠償 (法人後見業務)	身体	1名 1億円 1事故・1請求 3億円	1名 1億円 1事故・1請求 3億円	1名 1億円 1事故・1請求 3億円	期間中 2億円・3億円・5億円
	財物	1事故・1請求 500万円	1事故・1請求 500万円	1事故・1請求 500万円	期間中 2億円・3億円・5億円
	人格権	1名 100万円 1請求・期間中 1,000万 円	1名 100万円 1請求・期間中 1,000万 円	1名 100万円 1請求・期間中 1,000 万円	期間中 2億円・3億円・5億円
	対人見舞 費用	対象外	対象外	対象外	1万円～10万円
	経済損	1事故 500万円 保険期間中 1,500万円	1事故 500万円 保険期間中 1,500万円	1事故 500万円 保険期間中 1,500万円	対象外
	経済損 (不誠実 行為)	対象外	対象外	対象外	対象外
賠償 (法人後見 以外の業務)		対象外	対象外	対象外	対象(経済損は ケアマネジメント業務 のみ)
保険料		(基本)法人後見受任 1件あたり 3,300円 (オプション)個人後見 後見人 1名 5,800円	(基本)法人後見受任 1件あたり 3,500円 (オプション)個人後見 後見人 1名 5,900円	行政書士1名 5,810円	延べ活動従事者 1人 あたり 17円・28円・42円

3. 3. 2 販売対象と販売方法

(1) 販売対象

保険の販売対象は一般社団法人後見人サポート機構へ、厳正な加入審査を経て加入した NPO 法人等の法人限定とする。



(2) 販売方法

保険期間は、平成 24 年 10 月 1 日から平成 25 年 10 月 1 日までの 1 年間。

一般社団法人後見人サポート機構への加入が承認された NPO 法人等に対し、後見人損害賠償責任保険の加入用案内パンフレットと加入申込書を送付し、追って電話や面談にて商品説明・掛金ならびに加入メリット・デメリット等説明し加入勧奨を行っている。



3. 3. 3 販売代理実績と課題

(1) 販売代理実績

平成 24 年 10 月 1 日からの販売代理開始から平成 25 年 1 月 31 日現在の加入状況は以下の通り。

加入法人	加入件数	加入理由
NPO 法人 A 山口県下関市	3 件	家庭裁判所からの付保要請・受任条件
NPO 法人 B 富山県小矢部市	3 件	家庭裁判所からの付保要請
NPO 法人 C 千葉県我孫子市	2 件	家庭裁判所からの付保要請・受任条件
NPO 法人 D 東京都小金井市	1 件	安心して後見活動できるため

(2) 加入者のメリット

後見法人に対する家庭裁判所からの後見人選任条件の一つとして、後見人損害賠償責任保険加入を求められることがあり、保険加入により後見人選任条件がクリアされる。

団体保険による安価な掛金で後見活動上の万が一の事故に対する備えが出来ることになり安心して後見活動に勤しめる。

後見人損害賠償責任保険加入後に、被保険者である加入法人で実際に後見活動を行う担当者の活動内容・方法等に関して、より良い後見活動を目指し、かつ保険事故が発生しないような具体的活動方法や、法人のガバナンスについて後見人サポート機構から改善提案や協議指導等を行う。それらを受けて加入法人での業務改善を通じ後見業務の品質向上が得られ、その結果として被後見人の生活の質の向上が得られる。

(3) 課題と今後の対応

一般社団法人後見人サポート機構への加入法人会員であることが保険加入条件であるため、法人毎に複数回面談を行って法人後見活動への理念や取り組み体制・コンプライアンス等法人の統治体制を含め厳正・厳格な入会審査ならびに理事会での加入承認後に保険加入手続き(説明、申込書類準備、掛金納入)を行っている。そのため現状では保険加入までにかなりの時間を要している。

保険加入に要する時間の短縮策としては、最も時間を要しているサポート機構への入会審査の時間の短縮のため客観性をもった入会基準を策定する必要がある。

保険商品の見直しに関しては、現行の被後見人等への損害賠償責任保険機能(金額も含め)に加え、後見法人の職員・担当者の後見業務活動上の交通事故・転倒事故等における傷害リスクへの対応を検討。さらに被後見人等の財産の横領リスクへの対応や後見ニーズ情報等の提供者への情報漏えい(人格権侵害として)への賠償請求リスクへの対応についても検討していく。

3. 4 後見プラン策定手法の開発・検証

3. 4. 1 プラン策定における被後見人(モニター)の選定と属性

内 容：認知症高齢者、知的障害者、精神障害者ならびにその家族等を対象

実施対象者数：認知症高齢者：9 名

高次脳機能障害：1 名

知的障害者：8 名

精神障害者：3 名

属性	居住地	年齢	類型
認知症高齢者	北海道旭川	88 歳	後見
認知症高齢者	埼玉県越谷市	84 歳	後見
認知症高齢者	神奈川県港北区	65 歳	後見
認知症高齢者	茨城県潮来市	84 歳	後見
認知症高齢者	東京都東村山市	85 歳	補助類型申請準備中
認知症高齢者	新潟県長岡市	72 歳	補助
認知症高齢者	埼玉県越谷市	77 歳	補助
認知症高齢者	東京都世田谷区	82 歳	後見
認知症高齢者	神奈川県鎌倉市	86 歳	任意後見契約
高次脳機能障害	埼玉県三郷市	38 歳	補助
知的障害者	東京都小平市	26 歳	検討中
知的障害者	神奈川県厚木市	63 歳	後見
知的障害者	神奈川県小田原市	56 歳	後見
知的障害者	千葉県流山市	67 歳	後見
知的障害者	神奈川県横浜市	67 歳	後見
知的障害者	北海道芦別	44 歳	保佐
知的障害者	北海道南富良野	23 歳	後見
知的障害者	東京都江戸川区	24 歳	補助・保佐検討中
精神障害者	埼玉県上尾市	47 歳	補助
精神障害者	千葉県印西市	38 歳	検討中
精神障害者	岩手県一関市	53 歳	検討中

協力団体：ソニー生命保険株式会社

3. 4. 2 モニター別後見プランの内容

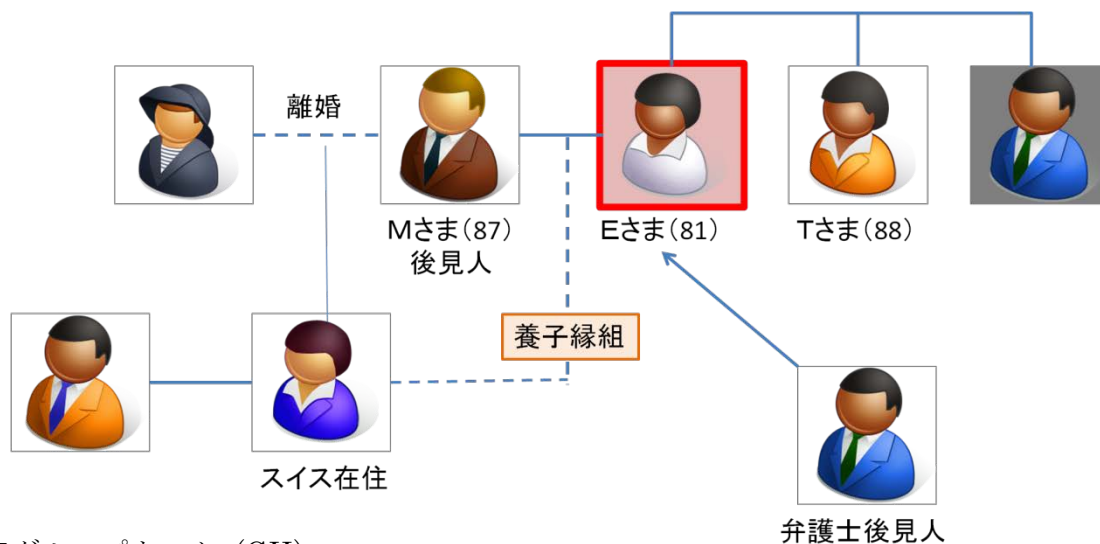
(1) 高齢者ケース（後見類型）

Eさまの状況：要介護3で、グループホーム(GH)入居中。夫（Mさま）と複数後見。

<プランニング課題>

もし今夫に万一があった場合、Eさまが100歳まで生活していける資産があるのか？

また、Eさまが病気で入院した後、現在のGHに戻れなかったらどうなるのか？

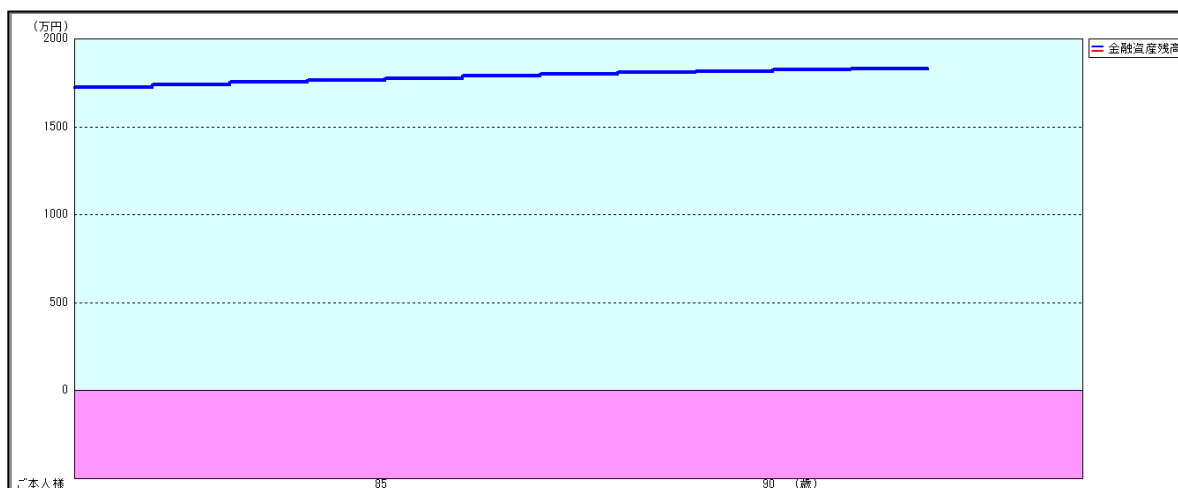


▼グループホーム（GH）

病気や障害などで生活に困難を抱えた方たちが、介護等の専門スタッフの援助を受けながら、少人数で一般の住宅等で地域社会に溶け込むように生活する社会的介護の一形態。

～プランニング1～遺族年金の計算を実施

もしご主人さまが亡くなっても、収支は黒字であり、現状の体況であれば問題ない。



<プランニング>

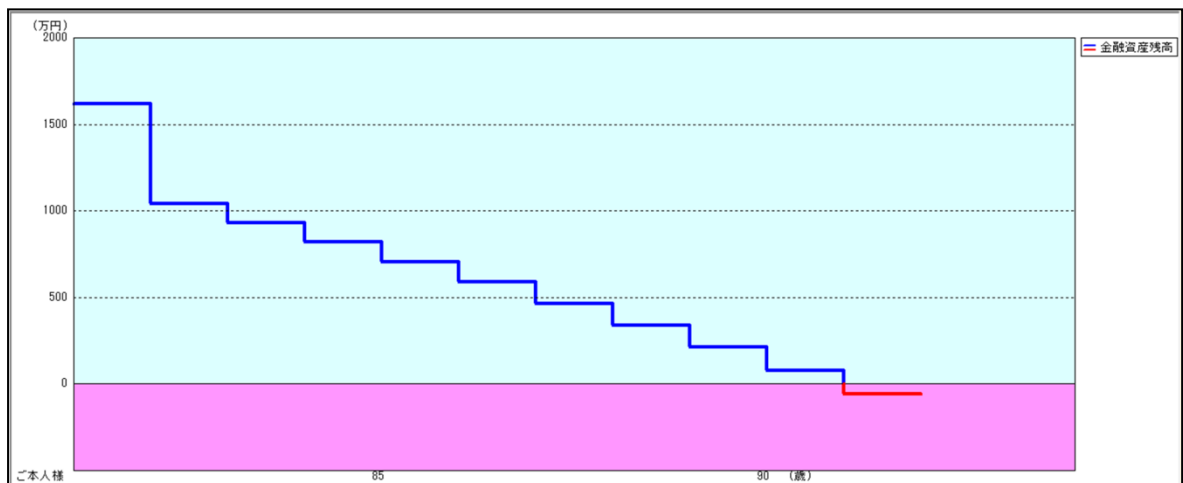
- ・医療費の上限、差額ベッド代について説明

→差額ベッド代は本人が望まないのであれば払う必要なし

- ・ Eさま居住地域の特別養護老人ホーム・介護付有料老人ホームを調査
→居住地域にはなし
- ・ Eさまかかりつけ病院のある地域の介護付有料老人ホームを調査
→A施設（入居金なし、入所費用：13万円/月）
現在、空室1室
→現在入居のGHと金額は変わらないため、検証なし。
- ・ Eさまの娘が海外より帰国した際にアクセスのよい成田の介護付有料老人ホームを調査
→B施設（入居金480万円、入所費用22万円/月）
現在、空室5室
→現状よりも年間120万円程度の赤字になるため、検証の必要あり。

～プランニング2～介護付有料老人ホーム入所の場合

介護付有料老人ホームB 入居金 480万円
入居費用 月22万円



<結果>

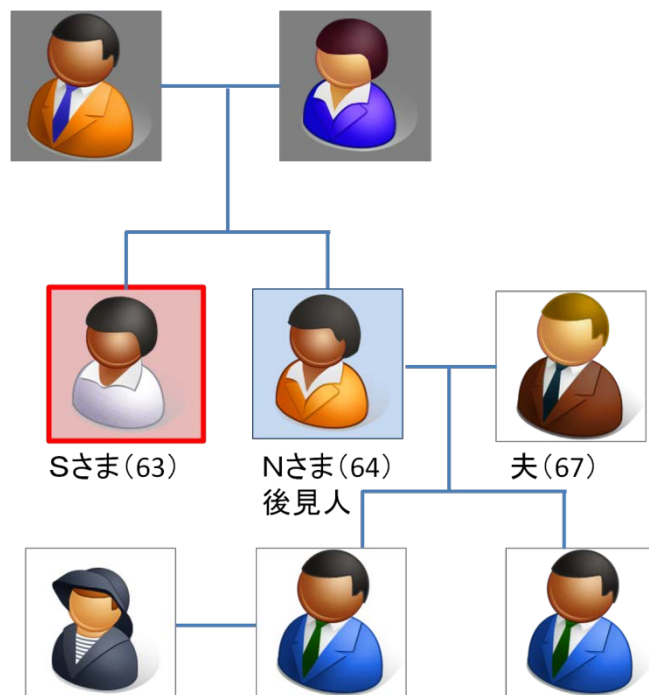
90歳以降金融資産はマイナスになるが、資産価値3,000万円の遊休不動産がある。
そのため、金融資産が少なくなったら遊休不動産を売却予定。

(2) 障害ケース：知的障害（後見類型）

Sさまの状況：知的障害中度、地域移行により施設借上アパート居住。作業所通所

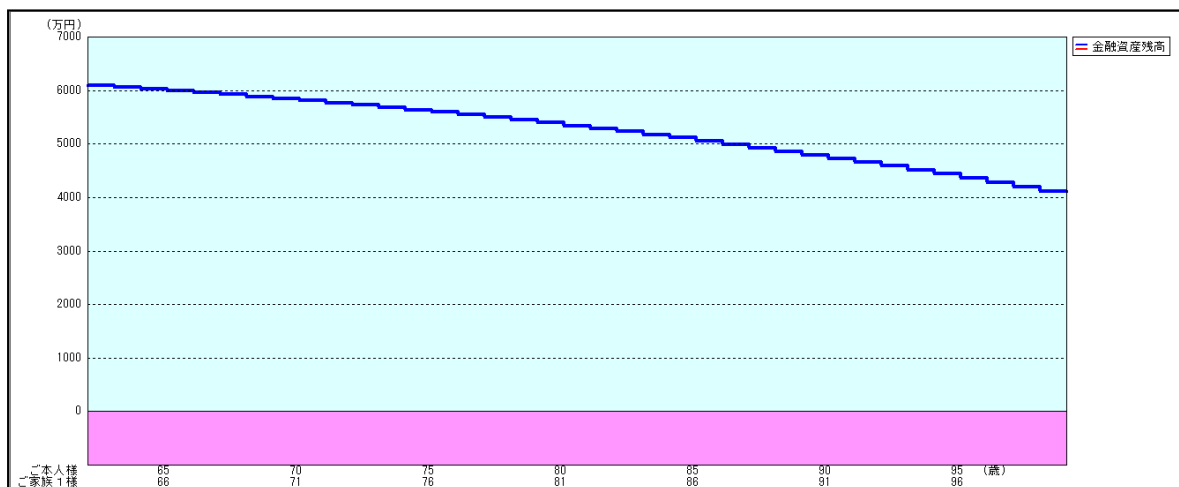
<プランニング課題>

知的障がいのあるSさまが100歳まで生活していけるだけの資産があるか？



～プランニング1～現状維持ケース

収支は赤字であるが、保有資産から考えると問題ない。



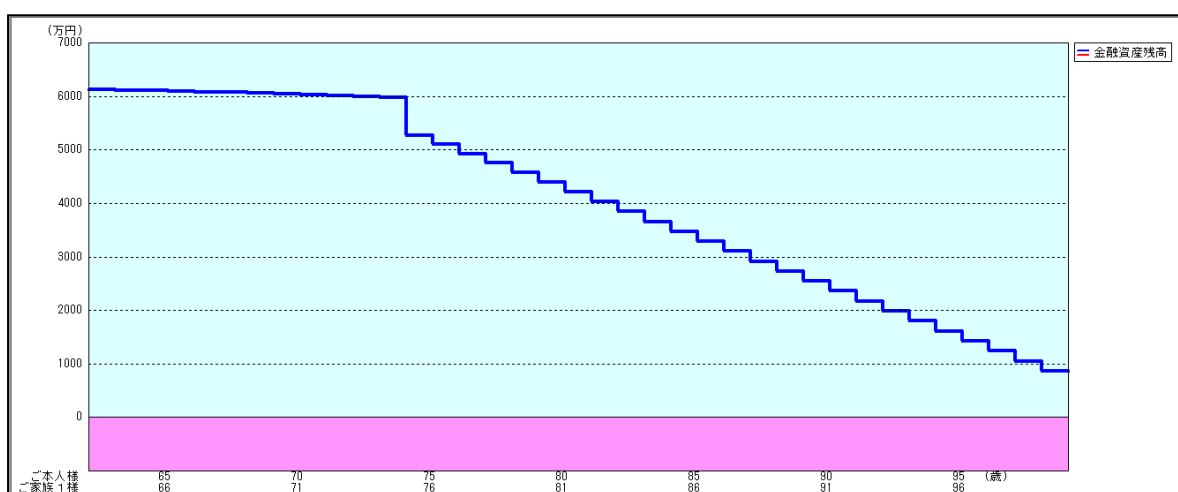
現在地域移行として家賃補助がでているが、家賃補助が打ち切られる可能性もある
しかし月2万円の補助であり、Sさまの資産を考えると検証の必要なし。

<プランニング>

- ・医療、介護のリスクを検討
 - 胃のポリープを何度か治療していることから、胃がんのリスク検証
- ・胃がんの医療費を平均療養期間・平均治療費より計算
- ・医療費の上限、差額ベッド代について説明
 - 施設提携病院の個室ベッド代調査

- 差額ベッド代は、本人が望まないのではあれば払う必要なし
- ・ 胃がん手術－抗がん剤治療－闘病－ホスピス
 - 検証の必要あり
- ・ Sさまに介護が必要になった場合、現在の居住地域に留まる理由がない可能性が高い。
- ・ 姉であるNさまの居住地域の特別養護老人ホーム・介護付有料老人ホームを調査
 - C施設（入居金 530～630 万円、入所費用 21～22 万円/月）
 - 現在空室有
 - 検証の必要あり。
- ・ ランニングコストの高いC施設での検証

～プランニング2～医療・介護が必要となった場合



<結果>

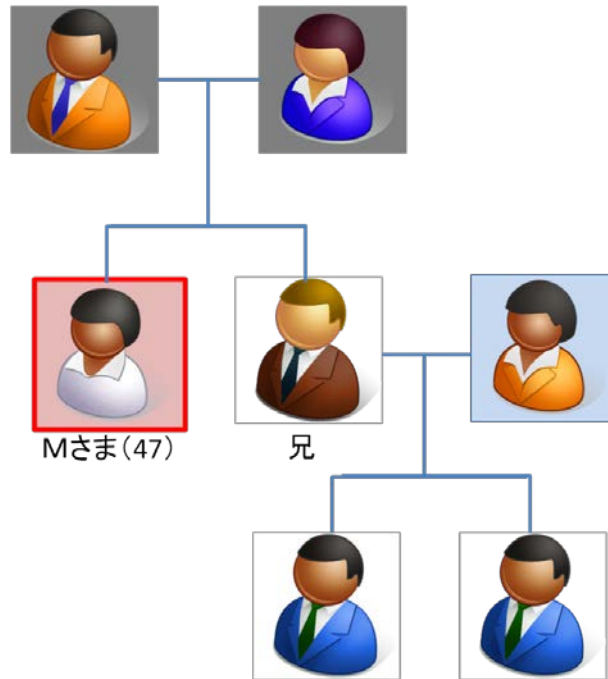
介護が必要になった場合、姉が居住している千葉県での介護付有料老人ホームを検討。
75歳時に入居ケースでも、100歳時での資産はプラスである。

(3) 障害ケース：精神障害（補助類型）

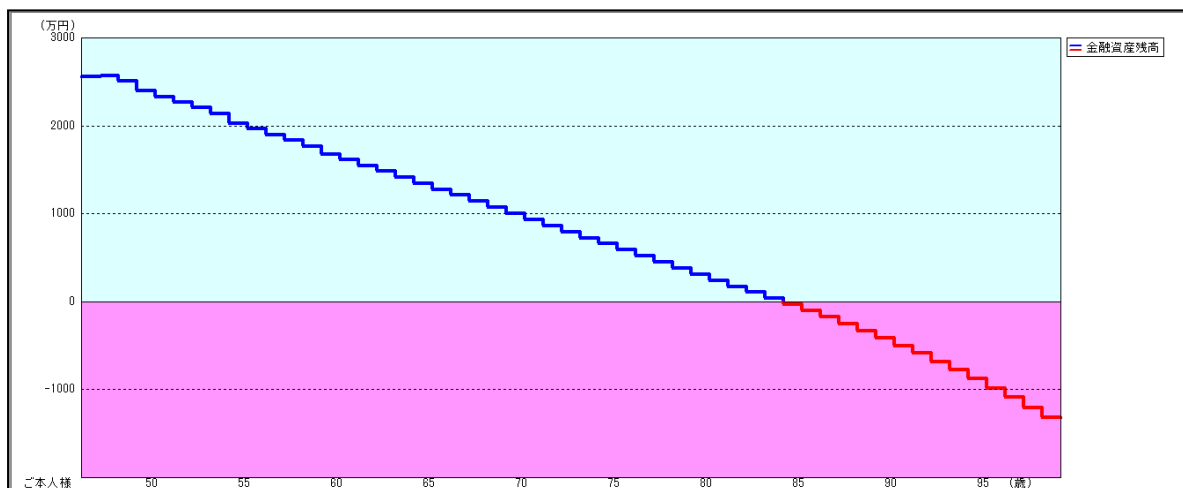
Mさまの状況：障害等級2級、現在在宅だが、就労準備のため2年間施設入所予定

<プランニング課題>

47歳であるMさまが100歳まで生活していけるだけの資産があるか？



～プランニング1～本人の趣味をヒアリングし収支表に金額を組み込んだ場合
趣味の旅行を組み込んだ場合、金融資産を取り崩し74歳で金融資産はマイナスになる。



<プランニング>

- ・段階的に就労支援B→就労支援Aと収入を得る道を提示

→就労支援B（月1.5万円）を4年、就労支援A（月7.2万円）を6年プランに組み込む。

⇒就労支援A、就労支援B

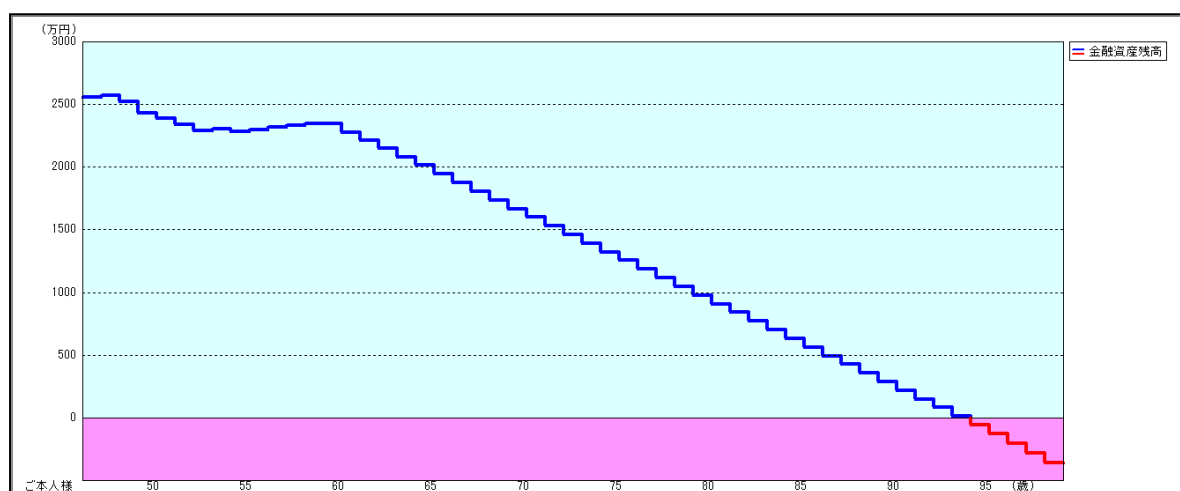
障害者自立支援法に基づく就労継続支援のための施設。一般企業への就職が困難な障害者に就労機会を提供するとともに、生産活動を通じて、その知識と能力の向上に必要な訓練などの障害福祉サービスを提供することを目的としている。就労継続支援事業所の形態にはA、B二種類あり、「A型」は障害者と雇用契約を結び、原則として最低賃金を保障するしくみの“雇用型”。「B型」は契約を結ばず、

利用者が比較的自由に働ける“非雇用型”。

- ・保有している不動産を路線価などからおおよその売却価格を計算。
→資産が少なくなってきたから売却予定（87歳前後）
- ・本人加入の生命保険を見直し
→死亡保障中心の生命保険が必要ではなくなったため解約。

～プランニング2～

旅行に行く目標を達成するため、就労支援Bで4年、就労支援Aで6年、就労を提案。
生命保険の見直し



<結果>

- ・就労提案により「旅行に行くために働く」という目標ができ、本人のモチベーションとなった。
- ・資産が少なくなってきた場合は、保有している不動産の売却予定
(現時点では路線価評価 2000 万円×60%× (1-3.5%) =1158 万円)

3. 4. 3 後見プラン策定の効能と課題

(1) 後見プランの目的

後見プランとは、被後見人の夢や希望を折り込んだライフプランを立て、被後見人死亡時（99歳）までを想定してシミュレーション予測した収支計画表である。

ライフプランとは、本人の生きがいや楽しみ、暮らし方、職業、結婚観などを反映して作られた人生設計の実現可能性と、高齢者ケース・障害者ケースにおける医療介護リスク発生時の影響と対策を、生活環境面・金銭面から検討することである。後見プランを策定する目的は、被後見人の夢や希望を実現し、人生を豊かにするための道標を得ることである。後見プランを策定することにより、後見人は将来を予測しながら、被後見人の夢や希

望をかなえるため消極的になりすぎずに本人のために資産を使っていく後見が可能になる。

(2) 効能と課題

後見プランの策定を通して、被後見人等の収支計画を明らかにすることで、経済的リスクを予め回避することが可能である。また、後見プランの策定の目的が経済上のリスクを回避することのみならず、後見プラン策定のプロセスにおいて、被後見人の描いている夢や希望を反映させることにより、人生の彩りを豊かにする支援が可能となる。例えば、就労に向けた取り組み、海外旅行などの楽しみをプランに盛り込むことにより、生きる希望をより強くすることにより、病状の安定にも繋がる。

高齢者の場合には、生活の拠点が在宅から施設へ、あるいは施設入所中の方が他の種類の施設に移行する場合など、その場合の施設費用（入居に要する費用、月々の利用料等を含む）をシュミレーションすることにより、費用の支出可能な裏付けが確かなものとなる。それにより、不動産等の資産の適切な処分時期等を想定したり、あるいは、社会資源を活用する方法等の検討を予め始めることが可能となる。

後見プランの策定にあたっては、被後見人等及び後見人と後見プランナーによる面談が基本となるが、上述したプランの策定に当たっては、被後見人等の詳細な情報の収集と明示が前提となる。預貯金残高の記録、加入している保険証券、利用中の社会資源情報（加入している年金の種別、年金受給額、障害等級等）、住宅に関する経費（賃料等）、各種税の課税状況、保有している不動産等の資産情報等である。上記の正確な金額等が概算であれば、後見プラン上にも大雑把なものとして示される。より精緻なものとするためには、事前の情報の収集と明示が必要となる。

また、被後見人等が保有している資産状況のみではなく、利用している社会資源（医療保険制度、社会福祉制度等）、いわゆる身上監護に関する情報の把握をいかに効率的にかつ正確に行うかが課題である。

被後見人と向かい合い、時間をかけて丁寧に夢や希望を聞くという姿勢、被後見人の意思を最優先に尊重する姿勢など、知識と技術と価値観を備えた後見プランナーの養成も不可欠である。

後見プラン策定は、既に後見制度を利用している人のみならず、成年後見の申立ての準備をしている方にとっても有意義である。成年後見申立時には、家庭裁判所の指定した申立に必要な書類として、本人の「財産目録」および「収支状況報告」がある。しかし、これらの書類は、申立て時点での財産状況及び直近の収支状況のみを記載したものである。生涯のいわば「生き方支援策」を長期の視点でとらえて人生設計を行った後見プランを申立書に添付することにより、後見人等候補者としての家庭裁判所からの信頼を得て選任されるための大きなポイントにもなると考えられる。

3. 5 後見事務ソフトウェアの開発

3. 5. 1 既存ソフトウェアの機能

後見人の活動は、本人の見守り活動、財産管理、親族や医療・福祉関係者との打合せ、各種契約の代理や契約が履行されているかの監督等、多岐に渡っている。本人の意思を尊重し、もし本人に判断能力があればどうしていただろうかと推測しながらこれらの後見活動を行っていくのが、後見人のあり方である。

こうした後見活動においては、情報の管理が重要となる。本人の身体・判断能力の状態や生活の状況、本人が後見人に対して望むこと、どういった人たちが本人の周りにいて支えているのか等の情報が無ければ、後見人は適切な身上監護活動ができないであろう。また、本人の日々の収支状況について正確に把握していなければ、後見人として本人の財産を管理することも家庭裁判所に提出する報告書を書くこともできない。

現在、コンソーシアムメンバーである株式会社リーガルが開発・販売している成年後見専用システムでは、受任から申立、身上監護、財産管理、家庭裁判所への報告という後見人としての長きにわたる活動を、パソコン上で支援することができる。専用システムでは本人、親族、関係者の情報にとどまらず、本人の財産情報、身上監護等日々の活動記録・活動スケジュール等の情報をパソコン上で管理する。さらに登録した情報を用いて裁判所への申立書や報告書、事務所内で利用する業務日誌などの管理書類の自動作成を行う。専用システムを利用して後見活動の業務処理を行うことで、より正確かつ効率的な業務運用が可能となる。

しかしながら、既存のシステムは財産管理機能に重点が置かれた作りとなっている一方で、身上監護に関する機能については、財産管理よりも簡易な機能に止まっている。今後増加するであろう市民後見や法人後見では、本人により身近な後見人として身上監護に重きを置いた後見活動が行われると期待されている。

身上監護とは、介護や医療サービス、施設への入退所、教育・リハビリといった、被後見人の生活に関わる契約や費用の支払い、契約の履行の監視・異議申し立て等を行うことである。そのためには本人の介護・医療・健康情報等を正確・適切に管理・把握しておくことが大前提となる。こうしたことから、今後、専用システムにおいてはこれらの身上監護活動をサポートする機能拡充が求められる。

3. 5. 2 改良・追加機能

専用システムを利用することで、身上監護の正確性、相当性、効率性、安全性を向上させるという考えから、今回の事業においてはシステムに3つの機能を追加した。第1に身上監護項目の追加、検索・集計機能の装備、第2に外出先でのシステム利用、第3にセキュリティの強化である。

(1) 身上監護項目の追加、検索・集計機能

第1の身上監護項目の追加、検索・集計機能では、従来の身上監護項目をより詳細にし、そして選択式的入力項目を増加した。これにより各項目のより詳細な検索や案件の集計が可能となった。

従来の身上監護機能は、身上監護で記録すべき項目を大きく分類し、その枠の中に身上監護情報を自由に記入していくものであった(図表 3.5.2-1)。しかし、身上監護にあまり詳しくない後見人には、自由記述形式ではこういった身上監護情報を後見人として把握し、システムに登録すればよいのかが分かりにくいという問題があった。また登録した身上監護データが再活用されず、単なるメモ程度にとどまっていた。

<図表 3.5.2-1>

そこで身上監護項目をより細かく分類し、入力を選択式的にすることで、身上監護に詳しくない者であっても、後見人として必要とされる身上監護情報を理解し登録することができるようにした(図表 3.5.2-2)。例えば通院に関する事項についてはより詳細化し、現在治療中の病名、診断時期、通院・入院状況、過去の病歴、その病気の治療を受けている医療機関や服薬状況について記録をすることができる。(図 3.5.2-3)

<図表 3.5.2-2>

成年後見システム TypeH STD版 3.2.1 リーガル社員その他事務所
アプリケーション ツール 設定 帳票作成

成年後見システム

メインパネル 後見 次郎 X

00002 【成年後見】後見次郎 【管理番号】[準備、調査中]
後見 次郎 (コウケン シロウ)
(Tel:)

機能

基本情報
身上監護
財産情報
出納帳
申立・申請
報告
スケジュール
業務日誌
預り品管理
ファイル管理

認知・精神・行動障害の記録

記録日 2013/01/22

中核症状

- ☐ 毎日の日課を理解することができない
- ☐ 生年月日や年齢を言うことができない
- ☐ ついさっきのことが分らない
- ☐ 自分の名前を言うことができない
- ☐ 今の季節を理解することができない
- ☐ 自分のいる場所を理解することができない

周辺症状

- ☐ 音程落ち着かない (不安)
- ☐ 急に興奮状態になる (不穏)
- ☐ 意欲が出にくい
- ☐ 実際にはないものが見える・聞こえる (幻覚・幻聴)
- ☐ 長時間寝られない (睡眠障害)
- ☐ 道や場所が分らない
- ☐ 介護に対する拒否行動がある
- ☐ 便をいじる
- ☐ 食べたことを忘れる
- ☐ 意思の伝達が () とときどきできる () ほとんどできない () できない
- ☐ その他
- ☐ 例の問題もない
- ☐ いらいらしていることが多い (焦燥)
- ☐ 気分が落ち込む (抑うつ)
- ☐ 物を取られたなど妄想がある
- ☐ 昼夜逆転している
- ☐ 目的無く歩き回る (徘徊)
- ☐ 暴言や暴行などがある
- ☐ 失禁がある
- ☐ 不要なものを何でも集める (収集癖)
- ☐ 感情が乏しい

過去の記録 追加

過去の記録 追加

決定 キャンセル

<図表 3.5.2-3>

成年後見システム TypeH STD版 3.2.1 リーガル社員その他事務所
アプリケーション ツール 設定 帳票作成

成年後見システム

メインパネル 後見 太郎 X

00001 【成年後見】後見太郎 【管理番号】[準備、調査中]
後見 太郎 (コウケン タロウ)
(Tel:)

機能

基本情報
身上監護
財産情報
出納帳
申立・申請
報告
スケジュール
業務日誌
預り品管理
ファイル管理

認知・障害 本人生活情報 介護情報 医療情報

病歴・服薬

現在治療中の病気(1)

病名 認知症 診断時期 2012/08

通院中 入院中 治療済

医療機関

松風病院 東京都文京区大塚 1 1 TEL: 03-441-4442 担当者: 山口先生

服薬

薬の名前 アリセプト 服薬方法 1日1回 処方先 福山調剤薬局

備考

服薬介助者

後見 花子

過去の記録 追加

過去の記録 追加

編集 削除

編集 削除

また、項目を詳細に分類したことで、各項目に関する検索や集計が可能となった。例えば現在利用中の生活支援サービスの契約期間が登録できるようになったことで、来月契約更新が予定されている案件を検索することができるようになり、契約更新の失念の防止につなげ

ることができる。また、障害種別の項目が追加されたことで、認知症、知的障害、精神障害等の案件数の集計も可能となった(図表 3.5.2-4)。

社会福祉協議会等の各種法人は、業務管理委員会や運営委員会に法人の後見活動状況の報告書を定期的に提出しているが、現在これら資料を作成するために多大な労力を費やしている。本集計機能により工数を大幅に軽減できるため、本来の身上監護活動に集中することが可能となる。また、法人の活動内容を把握しやすくなったことで、法人内での経営・事業状況の分析にも役立てることができるであろう。

<図表 3.5.2-4>

案件数集計表

2013年1月23日 現在

	認知症		知的障害		精神障害		発達障害		高次脳機能障害		その他		合計	
	就任中	終了後 事務 手続中	就任中	終了後 事務 手続中	就任中	終了後 事務 手続中	就任中	終了後 事務 手続中	就任中	終了後 事務 手続中	就任中	終了後 事務 手続中	就任中	終了後 事務 手続中
1 後見人	7件	2件	1件	1件	1件	0件	1件	0件	1件	0件	0件	0件	11件	3件
2 保佐人	2件	0件	1件	0件	0件	0件	0件	0件	0件	0件	0件	0件	3件	0件
3 補助人	1件	0件	1件	0件	1件	0件	0件	1件	1件	1件	0件	0件	4件	2件
4 成年後見監督人	2件	0件	0件	0件	1件	0件	0件	0件	0件	0件	0件	0件	3件	0件
5 保佐監督人	0件	1件	0件	0件	1件	1件	0件	0件	0件	0件	0件	0件	1件	2件
6 補助監督人	2件	0件	0件	0件	3件	0件	0件	0件	0件	0件	0件	0件	5件	0件
7 任意後見監督人	2件	0件	0件	0件	0件	0件	0件	0件	0件	0件	0件	0件	2件	0件
合計	16件	3件	3件	1件	7件	1件	1件	1件	2件	1件	0件	0件	29件	7件

	進行中	終了後 事務 手続中
8 任意後見(発効前)	0件	-
9 任意後見(発効後)	0件	0件
10 任意代理	0件	1件

(2) 外出先でのシステムの利用

第2の追加機能として、システムに記録した本人や関係者の情報、身上監護に関する情報、日々の業務記録等を事務所外から閲覧したり、外出先で業務記録を登録できるようにした。

従来のシステムは事務所内のパソコンにインストールされており、データも事務所内のパソコンやハードディスク等に保存されていた。そのため、外に情報を持ち出す際、後見人は案件に関する資料をシステムから紙に印刷出力し、分厚いファイルに入れて持ち歩き、外出先で情報を確認するという後見活動が行われていた。

しかし、より身上監護に重点を置いた後見活動を行う場合、必然的に事務所外での活動が多くなる。そのため外出先でわざわざ重い資料を持ち歩き情報を確認するのではなく、携帯端末から被後見人の情報を確認し記録することができる機能を追加した。(図表 3.5.2-5)

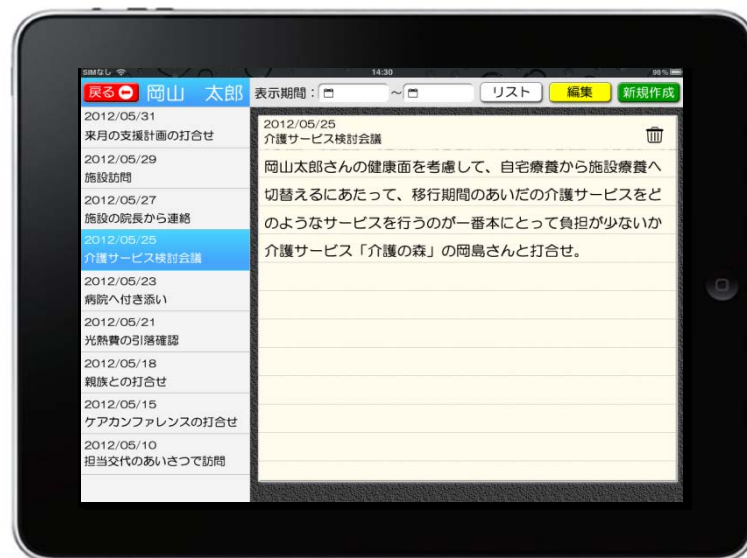
例えば関係者との打合せに際し、必要な情報を確認しなければならない場面では、iPad 等のタブレット型端末から情報を確認することができるので、重い資料を持ち歩いたり、事務所に連絡をして情報を確認する必要がなくなる。

<図表 3.5.2-5>



また、業務記録を事務所外で登録できるようになる利用者のメリットも大きい。これまで本人宅を訪問した際、本人の状況については、本人宅で情報をメモし、事務所に戻った後に事務所のパソコンでシステムの業務日誌に情報を登録していた。しかし本事業での機能追加により、本人を訪問した際、その場で記録を登録できるほか、訪問後わざわざ事務所に戻らず、自宅で活動記録の登録することも可能となった。(図表 3.5.2-6)

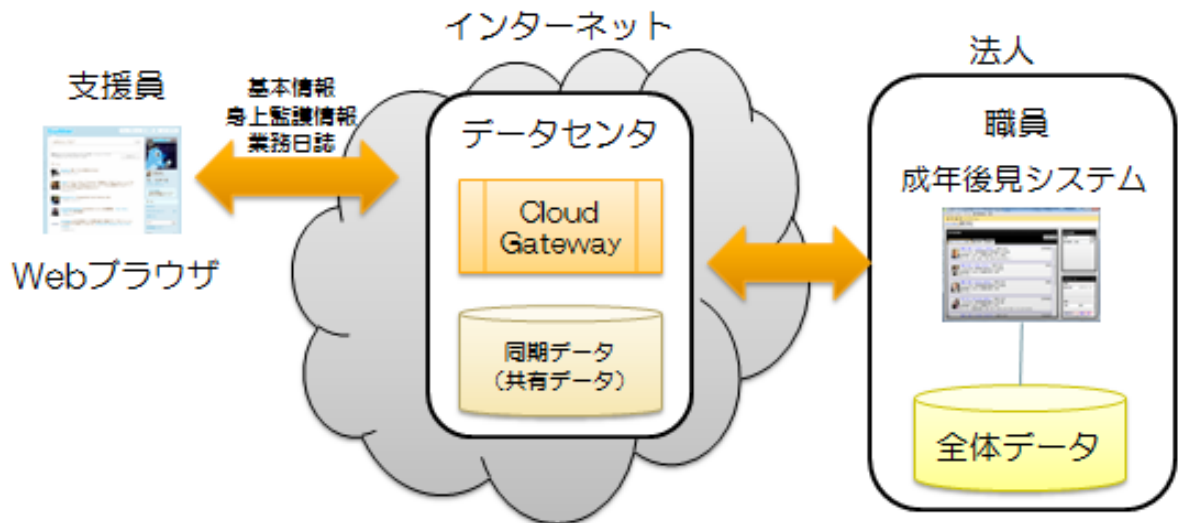
<図表 3.5.2-6>



このようにいつでもどこでも携帯端末やノート型パソコンからシステムにアクセスすることで、素早い状況判断が可能になるだけでなく、利便性・事務効率が向上することで、本来注力すべき見守り活動等に多くの時間を割くことができるようになる。

システムの外部利用を可能としている技術を、システム開発上、クラウドゲートウェイ（Cloud Gateway）と名付けているが、これはインターネット上のデータセンターに、ローカル成年後見システムのデータと同期するサーバシステム（クラウドゲートウェイ）を構築し、許可された人々が Web ブラウザを介して後見情報へアクセスできる仕組みとなっている。（図表 3.5.2-7）

<図表 3.5.2-7>



（３）セキュリティの強化

１）利用者アカウントの登録

第３に、システムへのログイン機能やデータの記録責任者の表示機能等、現行のシステムよりも強固なセキュリティを実現する機能を追加した。

従来のシステムはシステム自体にログイン機能は無く、案件ごとのパスワード設定とOSが提供するセキュリティレベルでの運用となっていた。しかし、本事業におけるバージョンアップにより、外部でのシステム利用が可能となったことから、システム管理者は利用者のアクセス権限を特定・制限することが求められることとなる。特に成年後見人が管理する情報は、本人や親族の個人情報も多く含むことから、高いレベルのセキュリティ対策が必要である。

以上の経緯から、システムを利用するためのアカウントとパスワードを事務所内の職員、支援員ごとに作成し、責任者が管理するという機能を追加した。この機能は事務所内部のシステム利用と外部からのアクセス可能ユーザーをシステム管理者（責任者）が案件単位で制限することで、より柔軟なセキュリティ対策を可能とする。システムの利用者は、システム立ち上げ時に表示されるログイン画面に、システム管理者（責任者）により設定されたアカウントとパスワードを入力することで、そのアカウントに設定された案件、機能を利用することができる。

また、業務日誌への記載に記載者のログインアカウントが表示されるようになったことで、日誌の記載責任者の特定も可能となった。

2) アクセスできる情報の制限

外出先からの携帯端末での閲覧、書き込みは、ローカルシステムに登録されている案件内の全ての情報に対して行えるわけではない。閲覧可能な情報は、案件に関する基本情報、本人に関する基本情報、関係者や親族に関する情報、本人の身上監護に関する情報と業務日誌である。財産管理に関する情報については外出先で閲覧する機会も少ないということもあり、外部閲覧の対象としていない。また、書き込み可能な情報は業務日誌のみとしている。その他の情報の書き込み、編集を行う場合は、ローカルシステムから行う必要がある。ローカルでのシステム利用又はクラウドでのシステム利用にあたって、利用可能である機能は以下の表の通りである。（図表 3.5.2-8）

＜図表 3.5.2-8＞ 利用方法別機能一覧 (○＝利用可能、×＝利用不可)

利用方法 機能	ローカル利用 (事務所内)	クラウド利用 (事務所外)
案件情報	○	△(閲覧のみ・編集不可)
本人情報	○	△(閲覧のみ・編集不可)
関係者情報	○	△(閲覧のみ・編集不可)
身上監護情報	○	△(閲覧のみ・編集不可)
財産情報	○	×
収支(出納)情報	○	×
スケジュール	○	×
業務日誌閲覧・書込	○	○
預り品情報	○	×

各アカウントには、管理者権限、標準ユーザー権限、クラウド利用権限の3種類の権限を持たせることができる。管理者権限は、主に法人の代表者やシステム責任者のアカウントに設定されることを想定している。管理者権限を持つアカウントは、他のアカウントの作成やパスワードの設定、そのアカウントの外部利用が可能か否か等の設定を行うことができる他、全ての案件の閲覧、機能の利用をローカルシステムから行うことが可能である。

標準ユーザー権限のアカウントは、主に法人の職員（システム管理者以外）や支援員の利用を想定している。標準ユーザー権限は、アカウントの設定を行うことはできないが、その他全てのローカルシステムの機能を使用することができる。

クラウド利用権限は、外部からのシステムへのログインを許可するアカウント権限であり、iPad等からの外出先での利用を行う者のアカウントに設定される。法人内のローカルソフトは利用せず、外部利用のみに限定したユーザーについては、クラウド利用権限のみを付与したアカウントが払い出される。

アカウント種類別に利用可能である機能は、以下の表のとおりである。（図表 3.5.2-9）

<図表 3.5.2-9> アカウント種類別機能一覧 (○＝利用可能、×＝利用不可)

機能 アカウント種別	アカウント設定	ローカル機能利用	クラウド機能利用
管理者権限	○	○	×
標準ユーザー権限	×	○	×
クラウド利用権限	×	×	○

3. 5. 3 後見法人による試用評価

以上の機能を追加したシステムを開発後、成年後見活動を行う法人に対してシステムを試用してもらい、使い勝手について聞き取り調査を行った。

試用評価を行ったのは以下の 2 法人である。

- ・品川成年後見センター（社会福祉法人 品川区社会福祉協議会）
（職員、支援員、協力専門家と充実したスタッフ体制で 200 件以上の法定後見を法人として受任中。社会貢献型後見人（市民後見人）や N P O 法人の支援、60 件以上の後見監督も行っている。）
- ・市民後見センターきょうと（N P O 法人 ユニバーサル・ケア）
（40 件以上の後見等案件を受任している N P O 法人。
平成 16 年設立以降、市民後見法人として、法人後見の他、親族後見人の支援や市民後見人の養成等、制度利用に必要とされるサービスを提供している。）

追加した機能について、上記 2 法人に対して聞き取りを行った結果は以下のとおりである。

（1）身上監護項目の追加、検索・集計について

今回追加した項目は、利用制度に関する情報、認知・障害に関する情報、生活に関する情報、介護に関する情報、医療に関する情報である。これら情報の中にはこれまでメモにしか書く場所が無かった情報もあった。例えば、市民後見センターきょうとでは、本人の生活場所が自宅か施設かといった情報は、メモ欄に書いていたとのことである。今回、生活場所の専用の項目が追加されたことで、各案件でより統一化された情報管理を行うことができるようになった。

また介護や医療に関する情報は、介護事業者や病院から提供されるケアプランや健康診断書等の資料に記録がなされているが、成年後見特有の情報（例えば死後事務についての被後見人の考え方や、被後見人の治療に関する承諾者が誰なのか等）については、重要な情報であるが記録できる場所がなかったため、これらの専用入力項目の追加も評価は高かった。

帳票作成機能については、品川成年後見センターの場合、効果的な機能であった。というのも住民税の非課税世帯や首長申立ての案件について集計し、行政などに報告を行う必要があり、これらの集計にとっても手間がかかっていた事情があったためである。また、ユーザー分類（利用者独自の分類）の集計も可能であるため、ユーザー分類に任意の項目を設定しておくことで、法人独自の項目で集計を行うこともできるようになり、ユーザー分類の利用の幅も広がった。

一方で市民後見センターきょうとでは、今のところ集計機能を利用する機会があまりないようである。今後行政などに法人の受任状況等の情報を提出する際には、利用する機会もあると考える。

（２）外出先でのシステムの利用について

法人内の受任件数が増え、身上監護を重視した後見活動を行おうとすればするほど、事務所外での後見活動が多くなる。市民後見センターきょうとでは、被後見人訪問や関係者打合せのために一日に数件関係先を回る。その途中に電話が入ってきたりすると、必要な情報についてメモを取るのも大変だそうだ。移動時間中に電話対応や銀行でのやりとり、訪問の記録等をとることができれば、予定や作業項目についてのうっかり忘れも防止することができることから、外出先でのシステム利用について評価が高かった。

また、今回の iPad からのシステム利用について、できるだけシンプルに使いやすい画面を目指したことも好評であった。市民後見人や法人後見の支援員は、定年退職後の社会貢献として活動を始めの方が多く、パソコンや携帯端末についてあまりなじみのない場合も多い。品川後見センターの支援員もそのような方達が多いため、いかにして画面操作を分かりやすくするかという点が課題であった。この点については、業務日誌の登録部分に未だ改善の余地はあるが、閲覧部分の操作感については一定の評価を得ることができた。

（３）セキュリティの強化について

品川成年後見センターでは、今回のバージョンアップについて説明を行った際、ちょうど既存の機能である案件ごとのパスワード（セキュリティ設定）の利用を検討しているところであった。そのため、今回追加されるアカウント管理機能は良い利用タイミングでもあった。後見人は個人の財産や身体の状態等パーソナルな情報を扱うため、品川成年後見センターのような多くの職員・支援員を抱える法人では、責任者や担当者のみ特定の情報の閲覧を可能とする機能が求められる。アカウント管理で閲覧制限をかけることで、特定の権限を持つ者のみが利用可能な機能、閲覧可能な情報を設定することができるようになったことで、法人内のセキュリティも向上すると考えられる。

3. 5. 4 改良・付加が望まれる機能

モニターの試用評価を通して、今後改善すべき点について以下の点が明らかになった。

(1) 身上監護項目の追加、検索・集計について

今回のバージョンアップでは多くの項目が新たに追加されたが、現在既に多くの案件をシステムに登録している法人にとって、新たに身上監護情報を登録するのは、大変な作業である。品川後見センターでも既に 200 件以上の案件が登録されているため、まずは一部のデータのみ、特に案件集計に関わる項目を中心に情報を登録することとなった。今後は一括して案件内にデータを登録することを可能とする機能も必要である。

また、入力画面についても改善の余地がある。入力可能なデータが多いため、一見すると入力が難しく面倒であると思われる画面の作りとなっている。画面の分かりやすさやデータ入力の容易さ、さらにある項目で登録したデータを元に、別の項目のデータを推測して登録するような機能があれば、よりデータの登録が容易になる。(例えば案件種別に登録した項目(知的障害、精神障害など)によって、療育手帳や精神障害者手帳の利用が自動登録される、又は生活保護制度の利用を登録すると、住民税が非課税となる可能性が高いため、住民税非課税を登録するか否かの質問画面が表示されるといった推測機能が考えられる。)

帳票については品川成年後見センターでは、申立種別(本人申立、親族申し立て、首長申し立て、代理申立)ごとの案件数集計や、男女別集計の追加が望まれている。また、住所別の案件数集計も、現在は市区町村までの集計しかできないことから、品川区の案件を扱う品川後見センターでは、集計の意味をなさない。市区町村の下町レベルまでの集計ができれば良いということであった。

(2) 外出先でのシステムの利用について

iPad からのシステム利用を考える上で、特に問題となる点はデータの入力である。iPad からの文字入力はタッチ画面のキーボード入力で行うため、パソコンのキーボード入力に慣れた者でも文章入力がしづらい。iPad から長文の業務日誌の記載は、かなりの負担となるのである。

この問題への対処方法としては、いくつか考えられる。良く利用する文章のひな形を準備しておき挿入する方法、入力を記述式ではなく選択式にする方法、スタイラスペンで画面にペンで文字を書くように文章を記述する方法、写真画像や音声で記録を取る方法等である。本バージョンでは、文章雛形を挿入する入力支援法のみを装備しているが、今後はその他の記録方法も検討してみたい。

また、本バージョンでは、iPad から利用可能な機能を、基本情報や身上監護情報の閲覧、業務日誌の閲覧と記録のみに絞ったが、市民後見センターきょうとでは預かり品管理やス

スケジュール・作業管理についても iPad からの利用が望まれている。本人宅で預かった物や、本人と約束した日時等の記録をつけ忘れてしまうこともあり、いつでもすぐに記録として残せる携帯端末は、利便性が高いようである。

さらに、最近ではモバイル用のプリンタも販売されているため、預かり品を記録し、すぐに紙の預り証を出力することができれば、本人宅で手書きの預かり証を作成し、事務所に戻りシステムに登録するという労力を大幅に削減することができる。

外出先から書き込まれてはいけないデータや、勝手に変更されてはいけないデータを見極めつつ、今後 iPad から利用できる機能を拡張していきたい。

(3) セキュリティの強化について

今回のバージョンアップではアカウント管理の枠組みは作成できたが、制限できる機能や閲覧可能な案件設定については今後さらに検討を行わなければならない。例えば制限する機能例としては、品川成年後見センターでは財産管理や収支の記録の登録を担当する支援員がおり、その支援員には案件の財産管理と出納帳の機能のみが利用できるアカウントがあればよいといった例である。今後よりセキュリティを強化していくために誰がどういった情報を管理し、各アカウントにどのような機能制限を設ければよいかの調査をさらに進めていく必要がある。

今回 2 法人の試用評価を行い、各機能についての課題が見えた。これらの課題について今後改良を行い、一般に向けた販売を目指す。

3. 6 後見人支援サービスの施行を通じた検証と事業スキームの検討

3. 6. 1 後見人支援サービス機関の概要

本事業で開発・検証を行う①「後見法人の立上げ・運営支援・受任支援サービス」、②「後見法人専用ホームページの提供利用サービス」、③「後見人損害賠償責任保険販売代理」、④「後見プラン策定支援サービス」、⑤「後見事務ソフトウェアの提供利用サービス」の 5 つの支援サービスを平成 24 年 7 月に設立した一般社団法人後見人サポート機構にてサービスニーズの検証を実施した。

(1) 一般社団法人後見人サポート機構の法人概要

検証実施における後見業務支援サービス機関の法人概要は以下の通り。

法 人 名：一般社団法人後見人サポート機構

設立背景：判断能力が不十分な人の代理人である後見人への需要が高まる一方、後見人による業務上横領等の問題が顕在化している。また、成年後見人等の過半を占める親族後見人や、今後期待される市民後見や法人後見をバックアップする機能は皆無に等しい状況。

設立目的：後見人に対する助言指導等を通じ、後見業務の円滑ならびに品質向上、被後見人等の社会経済的尊厳の確保、被後見人等の契約の相手方事業の安全および活性化、に寄与することを目的とする。

設 立 日：平成 24 年 7 月 4 日

所 在 地：東京都文京区本郷 7-3-1 東京大学アントレプレナープラザ 302

役員構成：代表理事 正田 文男（㈱ゆうちょ銀行 社外取締役）

代表理事 小池 信行（弁護士 元法務省）

理事 甲斐 一郎（医師 東京大学名誉教授）

理事 森田 朗（学習院大学教授 東京大学名誉教授）

監事 齋藤 修一（品川成年後見センター所長）

(2) 事業サービス内容

支援希望者を法人の会員とし、以下の事業サービスを提供。

- ① 成年後見人等に対する専門的助言指導
- ② 成年後見業務に係る各種保険の販売および被保険者に対する管理指導
- ③ 成年後見プラン策定支援
- ④ 成年後見事務システム等の利用支援
- ⑤ 成年後見業務を行う法人に対する運営および経営指導
- ⑥ 成年後見人等の養成および養成に関する講師派遣、教材開発、事務受託
- ⑦ 成年後見業務を行う法人の立ち上げ支援
- ⑧ 既存法人が後見業務を行う場合の定款変更や後見に関する運用規定の策定支援
- ⑨ 成年後見事業に取り組む自治体等に対する助言
- ⑩ 成年後見人等になるための支援

- ⑪ 成年後見に関するホームページの運営
- ⑫ 成年後見にかかる信託事業
- ⑬ 成年後見等に関する調査研究
- ⑭ 成年後見監督人、保佐監督人、補助監督人、任意後見監督人の事務
- ⑮ 成年後見人、保佐人、補助人、任意後見人、の事務
- ⑯ 前各号に掲げる事業に附帯または関連する事業

3. 6. 2 後見支援サービスのニーズ調査

本事業で開発・検証を行う5つの後見支援サービスの利用意向調査を一般社団法人後見人サポート機構の事業活動ならびに後見法人調査を通じて実施。また、今後ニーズが高まると予想される自治体からの市民後見推進事業の受託サービスについては自治体からのヒアリング調査を実施。

(1) ニーズ調査の対象

1) 一般社団法人後見人サポート機構の入会申込者を対象とした調査

ニーズ調査の対象者とする一般社団法人後見人サポート機構の入会申込者を募集するための入会説明会を開催し、参加者の中で入会を希望する者に対して会員募集を実施し調査対象者とした。

(a) 入会説明会の開催

開催日時：平成24年9月23日 13:00～15:00

場 所：東京大学 本郷キャンパス 法文1号館

参加者数：412名

説明内容：事業サービス内容、会員種別、入会申込方法

(b) 会員募集の実施

募集期間：平成24年9月23日～10月31日

申込状況：下表（図表3.6.2-1参照）※平成25年1月31日現在

<図表 3.6.2-1>

会員種別	法人会員	個人会員	合計
正会員	11	17	28
準会員	40	97	137
合計	51	114	165

※一般社団法人後見人サポート機構の会員種別について

正会員一既に成年後見人等であり、当法人によるサービスの提供を受け、より良い成年後見人等になるために入会する個人および法人

準会員—まだ成年後見人等ではないが、当法人によるサービスの提供を受け、近い将来、良い成年後見人等になるために入会する個人および法人

2) 全国の後見法人を対象とした調査

後見法人調査のアンケート内に後見活動上、利用したい支援サービスの利用意向を調査するための調査項目を入れて後見NPO法人を対象に実施。

(2) ニーズ調査の実施結果

1) 一般社団法人後見人サポート機構の入会申込者を対象とした調査結果

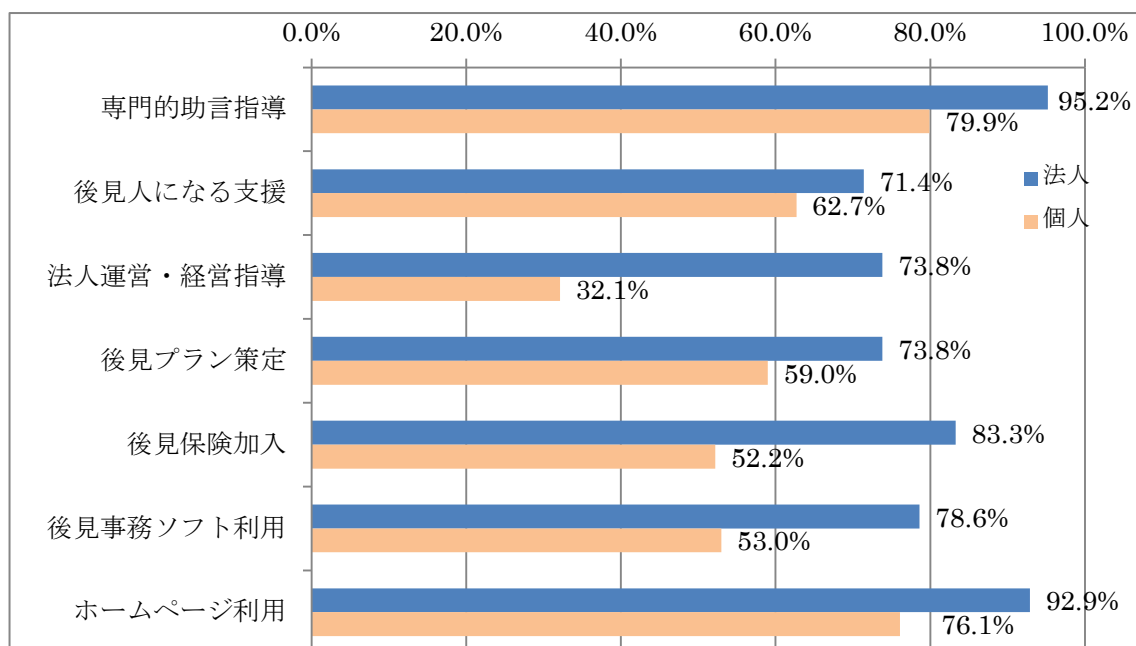
対 象：一般社団法人後見人サポート機構の入会申込希望者

方 法：アンケート調査 ※入会申込書にアンケート記載

回答数：165 ※図表 3.6.2-1

結 果：下図（図表 3.6.2-2）の通り。

<図表 3.6.2-2>



後見人（正会員）および後見人候補者（準会員）が受けたい支援サービスについて法人、個人別にみると、法人では、「専門的助言指導」、「ホームページ利用」、「後見保険加入」の順で利用意向が高く、個人では「専門的助言指導」、「ホームページ利用」、「後見人になる支援」の順となっている。

法人、個人とも「専門的助言指導」の利用意向が最も多く挙げられており、後見業務を行う際に発生する諸問題等の解決のためのバックアップへの期待が大きいことが窺える。

本事業で開発・検証を実施した5つの後見人支援サービス①「後見法人立ち上げ支援および運営・受任支援」、②「後見法人ホームページの提供」、③「後見法人損害賠償責任保

險商品の加入」、④「後見プラン策定」、⑤「後見事務ソフトウェアの利用」への利用ニーズは高いことが確認できた。

2) 後見法人を対象とした調査結果

対 象：全国の後見NPO法人等 251 法人

期 間：平成 24 年 11 月 19 日～11 月 30 日

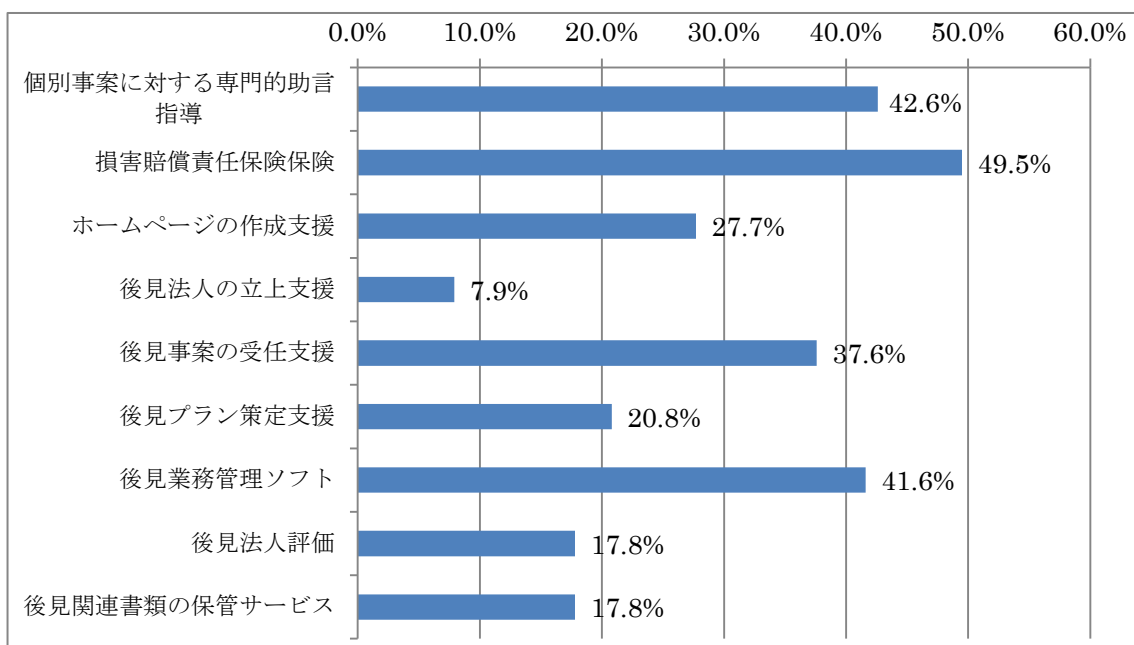
方 法：アンケート調査

(郵送調査法※回答方法はインターネット専用回答ページまたは調査票)

回答数：101 法人 (回答率 40.2%)

結 果：下図 (図表 3.6.2-3) の通り。

<図表 3.6.2-3>



後見業務を行っているNPO法人が後見活動を継続していく上で受けたい支援サービスについては、「損害賠償責任保険」、「専門的助言指導」、「後見業務管理ソフト」、「後見事案の受任支援」の順となっている。

受けたいサービスとして最も多かった「損害賠償責任保険」については、一般社団法人後見人サポート機構の会員の中で後見業務損害賠償保険に加入した法人から「家庭裁判所が後見人として法人を専任する際に賠償保険加入の有無が選定条件にもなっている」との情報を得ており、後見法人の後見業務における事故の経済補償の対応策であるのと併せて法定後見を受任するにあたっての家庭裁判所への対応策として検討していることが窺える。

後見業務を行っているNPO法人においても一般社団法人後見人サポート機構の入会申込者と同様に本事業で開発・検証を実施した5つの後見人支援サービスについての利用意向は高く、求められているサービスであることが確認できた。

3) 自治体を対象とした調査結果

対 象：東京都葛飾区、群馬県玉村町、北海道白糠町

方 法：自治体に対して市民後見人推進事業における委託意向についてヒアリング

実施日：下表（図表 3.6.2-4）の通り実施

<図表 3.6.2-4>

自治体	実施日	担当部署
東京都葛飾区	平成 24 年 9 月 3 日（月）	葛飾区 福祉部福祉管理課
群馬県玉村町	平成 24 年 9 月 11 日（火）	玉村町 健康福祉課高齢政策係
北海道白糠町	平成 24 年 9 月 25 日（火）	白糠町 保健福祉部介護健康課

平成 24 年 4 月 1 日に老人福祉法が改正され市民後見人の養成ならびに成年後見制度利用支援事業について各自治体がより積極的に取り組むよう義務付けられた。（「老人福祉法 32 条の 2」の施行）また、厚生労働省が前年度（平成 23 年度）に続き平成 24 年度にも市民後見人の活動支援に取り組む自治体に対しての助成事業（「市民後見推進事業」）を実施したことにより、成年後見制度の整備に意欲を示す自治体が増える一方で、市民後見推進事業の実施内容にある、①市民後見人養成のための研修の実施、②市民後見人の活動を安定的に実施するための組織体制の構築、③市民後見人の適正な活動のための支援、④その他、市民後見人の活動の推進に関する事業、の実施におけるノウハウが不十分であることが推測される。

本事業における後見支援サービスの中の「後見法人立ち上げ支援および運営・受任支援」、「後見法人損害賠償責任保険商品の販売代理」、「後見プラン策定」、「後見事務ソフトウェアの利用」は自治体の市民後見推進事業において支援サービスとしての活用が期待できることから、推進事業に取り組み姿勢がある自治体に対して、事業の実施時における後見推進業務のノウハウを備えた専門機関等への各種業務の委託意向についてヒアリングを実施した。結果は下表（図表 3.6.2-5）の通り。

<図表 3.6.2-5>

	東京都 葛飾区	群馬県 玉村町	北海道 白糠町
①市民後見人養成のための研修の実施	○	○	○
②市民後見人の活動を安定的に実施するための組織体制の構築	○	○	○
③市民後見人の適正な活動のための支援	○	○	○
④市民後見人の活動の推進に関する事業	○	○	○

○印：委託意向あり

ヒアリング対象の 3 自治体とも事業推進における業務委託の意向は持っていることが確認できた。委託理由については、自治体の組織内に成年後見制度の利用相談や利用支援を行う担当部署や担当者が、平成 12 年に成年後見制度が制定された以降に配置されることもなく、事業推進上のノウハウが蓄積されていないことが挙げられた。

また、本事業の実施内容の一つである「後見法人立ち上げ支援および運営・受任支援サービスの開発・検証」の実施において、後見法人の啓発支援を目的に実施した「第2回市民後見全国大会」に道県庁21、市区町村376からの後援があり、当日の催しには県庁7、市区町村87からの職員が計127名参加されたことから自治体における成年後見制度の利用促進に向けた環境整備への関心の高さも窺える。そして、その環境整備に向けた具体的な後見推進事業への取り組み、実施においては委託意向のヒアリングの対象となった3自治体と同様に業務委託ニーズがあることが想定できることから自治体向けの後見業務支援の受託を事業サービスとして確立することで後見業務支援機関の事業収入源となることが見込める。

3. 6. 3 後見支援サービスの事業スキーム

後見人が後見活動において求める支援サービスの提供方法として、後見人支援専門機関の事業として支援サービスを実装し、恒常的に提供していくことにより、後見の担い手として注目、期待されている後見法人、親族後見人に対して後見業務の円滑な推進、品質の向上となり、ひいては後見活動を行う後見人の増加につながり、後見利用が高まる。

本事業で開発・検証した5つの支援サービスは、後見人支援専門機関として創設された一般社団法人後見人サポート機構の事業サービスとして実装させ、事業化を図る。

(1) サービス提供者（支援対象者）

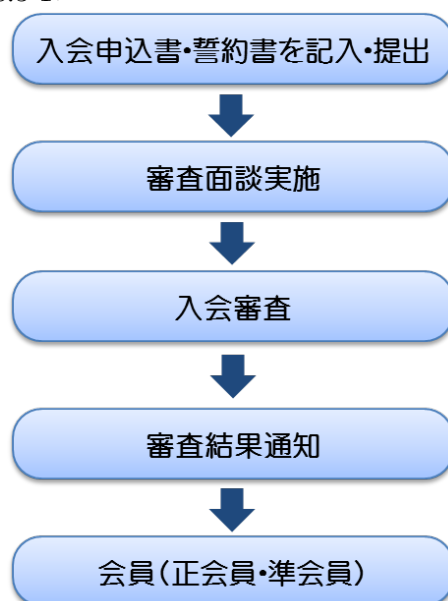
後見支援サービスの提供者としては、成年後見活動に取り組んでいる法人、個人を対象とし、サービスの提供によりサービス提供者である法人、個人が後見を行う被後見人等（被後見人、被保佐人、被補助人）の最善の利益の追求を目指していく。

具体的には各種支援サービスを実装させる一般社団法人後見人サポート機構の事業サービス提供者である以下の会員とする。

正会員	既に成年後見人等であり、当法人によるサービスの提供を受け、より良い成年後見人等になるために入会する個人および法人
準会員	まだ成年後見人等ではないが、当法人によるサービスの提供を受け、近い将来、良い成年後見人等になるために入会する個人および法人

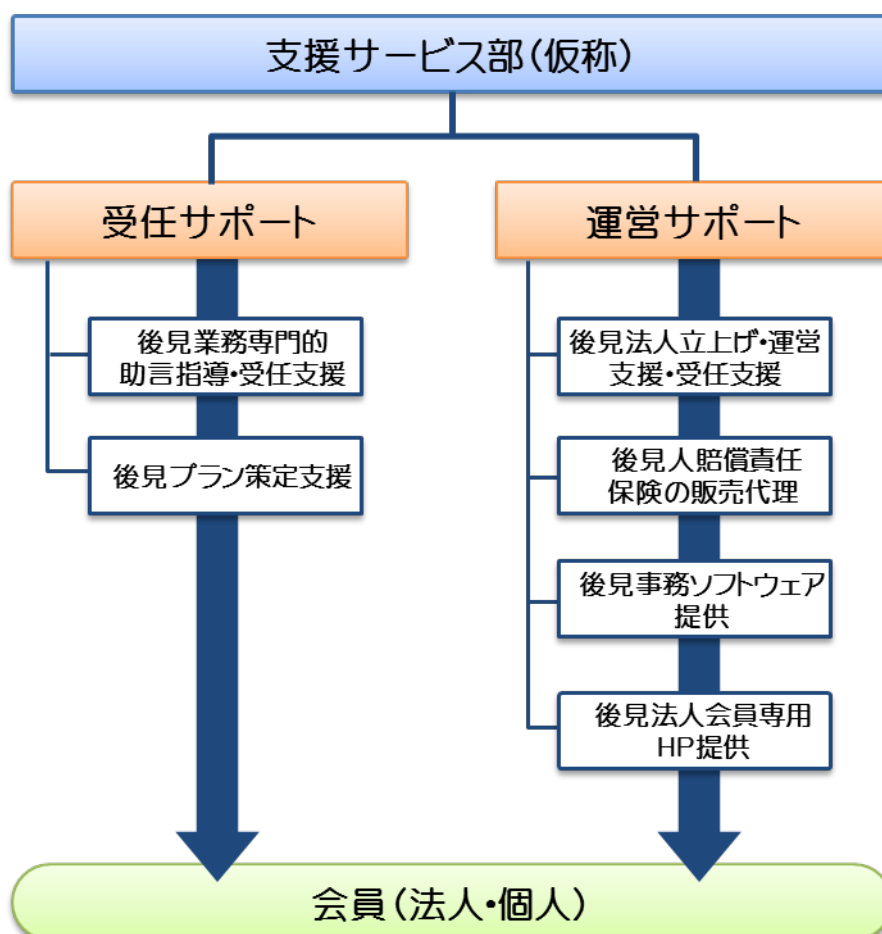
サービス提供者となる一般社団法人後見人サポート機構の会員となる法人、個人は、入会に際して審査を実施し、審査に合格することにより会員となり、各種支援サービスを受けることができる。審査の流れは下図（図表 3.6.3-1）の通り。

<図表 3.6.3-1>



(2) サービス提供体制

本事業における5つの後見支援サービスを支援対象者へ提供する方法については、一般社団法人後見人サポート機構の組織機能として①後見受任における専門的な助言指導の実施、被後見人の後見プランを策定する部署、②後見法人の業務運営に関わる各種サービスを提供する部署、を設置して提供を行う。



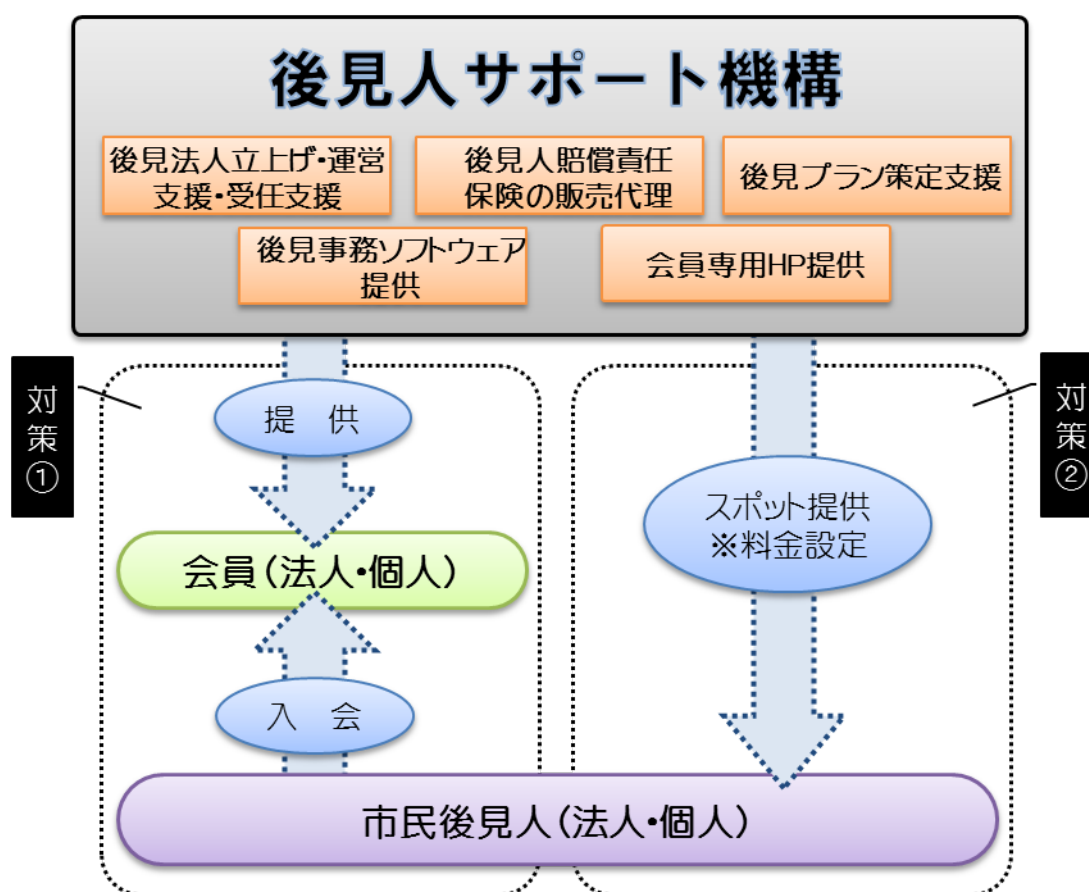
3. 6. 4 後見支援サービス提供における課題

5つの後見支援サービスの利用者は一般社団法人後見人サポート機構の事業サービスとして実装・提供していくことにより、後見人サポート機構のサービス提供者である会員（法人・個人）に限定した利用になる。

サービス提供における課題としては、現状において機構に入会をしていない後見法人・個人に対してはサービス提供ができないことが挙げられる。

後見人サポート機構の会員以外の後見人へのサービス提供については、サービス提供の依頼があった際に、

- ①サポート機構の会員として入会してもらった後にサービスを提供する
- ②サポート機構に入会しない後見人へは会員へのサービス提供料金とは異なる各種サービス提供料金を設定しサービスを提供することを対策として検討する。



4 今後の事業展開

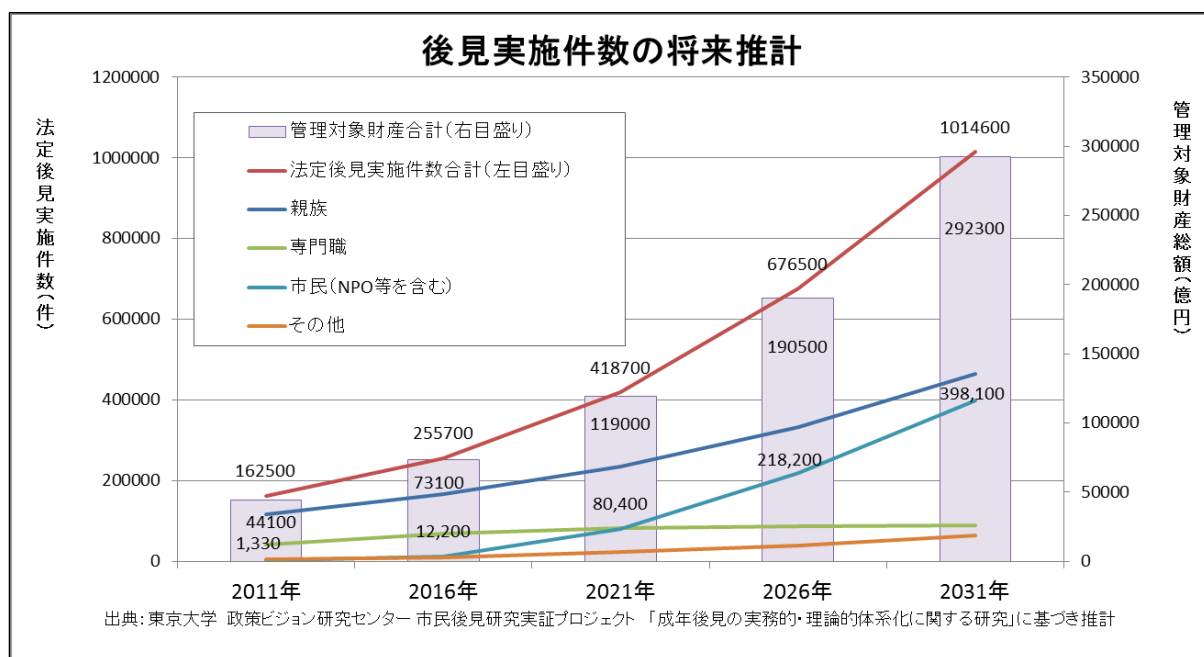
4. 1 サービス利用者の設定

(1) 市場規模

今後も増加が予想される判断応力が不十分な認知症高齢者、知的・精神障がい者に対応する後見人について東京大学政策ビジョン研究センター市民後見人研究実証プロジェクトが推計を実施したところ、2011 年において約 16 万件であった後見実施件数は、30 年後の 2031 年には 100 万件に達する見込みである、

実施件数を後見実施者別にみると、後見人の約 7 割を占める「親族後見人」の後見実施件数は 2011 年においては 11 万件であったが、30 年後の 2031 年においては 46 万件に達すると推計される。一方、後見を法人で実施する「NPO 法人等」による後見実施件数は、2011 年においては 940 件であったが、30 年後の 2031 年においては 31 万件に達すると推計され、実施者である NPO 法人数は 6000 法人に達する見込みである。(図表 4.1-1 図表 4.1-2)

<図表 4.1-1>



<図表 4.1-2>

				2001 年	2006 年	2011 年	2016 年	2021 年	2026 年	2031 年
被後見人等数合計(人)				10200	77800	151100	250100	407500	652100	1000900
実施件数合計(件)				10700	81200	162500	255700	418700	676500	1014600
後見人等	個人型	親族	後見人等数(人)	9300	66300	111400	156300	219500	307500	427900
			一人あたり実施件数	1	1	1.1	1.1	1.1	1.1	1.1
			実施件数合計	9400	68200	116900	165800	235200	332700	465300
	専門職	専門職	後見人等数(人)	580	3400	7800	10600	11600	11700	11700
			一人あたり実施件数	2	3.6	5.2	6.4	7	7.4	7.5
			実施件数合計	1200	12000	40700	67400	81100	86500	88100

		市民	後見人等数(人)	7	75	200	1400	6600	16300	28200
			一人あたり実施件数	1.3	1.6	2	2.2	2.4	2.6	2.9
			実施件数合計	9	120	390	2900	15700	42900	81900
	法人型	社協	後見人等数(法人数)	4	29	140	410	730	980	1100
			一法人あたり実施数	1.8	3.7	6.5	7.9	9.2	10.2	10.7
			実施件数合計	8	110	900	3300	6700	9900	12200
		NPO 等	後見人等数(法人数)	5	22	54	330	1600	3600	6000
			一法人あたり実施数	2	7	18	28	40	48	53
			実施件数合計	10	160	940	9300	64700	175300	316200
	管理対象財産総額(億円)			3000	22700	44100	73100	119000	190500	292300
後見報酬総額(億円)			12	100	270	490	920	1700	2600	
後見監督人報酬総額(億円)			0.6	9	32	64	98	130	160	
市民後見合計		実施件数合計(件)	19	280	1330	12200	80400	218200	398100	
その他		実施件数合計(件)	63	809	3577	10256	22064	39190	63119	

今後増加する後見需要に対応する供給者である後見人（後見業務実施者）の増加に伴い、後見業務の支援ニーズも増加していくものとする。

（２）後見業務支援機関の状況

現状、後見人の後見業務を支援する専門機関は弁護士、司法書士等の専門職が同資格者を会員化する各職能団体は存在するものの、後見需要の増加を背景に、後見人の担い手として増加が予想される後見業務を行う後見法人と個人（親族後見人・市民後見人）の業務を支援する専門機関は存在しない。

専門職による後見団体は以下の通り。（図表 4.1-3）いずれも自団体に所属する有資格者を対象とした支援団体となっている。

<表 4.1-3>

所 属	日本司法書士会 連 合 会	日本弁護士連合会	東京弁護士会	第一東京弁護士会	第二東京弁護士会
名 称	成年後見センター・ リーガルサポート	高齢者・障害者の 権利に関する委員 会	高齢者・障害者総 合支援センター オアシス	成年後見センター しんらい	高齢者・障害者総 合支援センター ゆとり～な
設 立	1999 年	1998 年	1999 年	not clear	1997 年
支 部	50	—	—	—	—

会員	6,000	80	not clear	not clear	約 230 名
受任	20,000	not clear	not clear	not clear	not clear
会費	入会金 10,000 円 年会費 24,000 円	not clear	not clear	not clear	弁護士会運営により負担なし
活動	相談、手続支援、 講演研修会、研 修、提言活動、会 員の後見活動の指 導・支援	研究、提言活動	相談、手続支援、 講演講師派遣、 財産管理契約相 談、弁護士紹介	相談、手続支援、 講演講師派遣、 財産管理契約相 談、弁護士紹介	相談、手続支援、 講演講師派遣、 財産管理契約相 談、弁護士紹介

所 属	日本社会福祉士会	日本行政書士会 連合会	(東京行政書士会 から独立)	日本精神保健 福祉士協会	日本税理士会
名 称	権利擁護センター ぱあとなあ	コスモス成年後見 サポートセンター	成年後見支援セン ター ヒルフェ	認定成年後見人ネ ット クローバー	日税連 成年後見 支援センター
設 立	2000 年	2010 年	2010 年	2009 年	2011 年
支 部	47	31	33	8	7
会 員	4,900	1,100	230 名	81	not clear
受 任	10,000	1,500	80	29	—
会 費	年会費 2～3,000 円 支部により後見報 酬の一部(5～ 10%)を納付	入会金 10,000 円 年会費 24,000 円	入会金 10,000 円 年会費 24,000 円 後見報酬の 5%を 納付	年会費 5,000 円	not clear
活 動	相談、手続き支援、 講演研修会、研 修、提言活動、会 員の後見活動の指 導・支援	相談、手続き支援、 講演研修会、研 修、提言活動、会 員の後見活動の指 導・支援	相談、手続き支援、 講演研修会、研 修、提言活動、会 員の後見活動の指 導・支援	相談、研修、会員の 後見活動の指導・ 支援	相談受付、研修

(2013 年 1 月 31 日現在)

(3) サービス利用者

後見業務支援サービスの利用者は、後見業務を行う後見法人と個人（親族後見人・市民後見人）に対して後見業務支援サービスを事業とする一般社団法人後見人サポート機構の会員（法人・個人）ならびに会員以外の後見法人、個人、自治体、企業を対象とする。

後見人サポート機構の会員については、原則として後見受任を行う法人もしくは個人に限定し、後見受任に向けた取り組みおよびより良い後見活動を実施していくためのサポートを行っていく。

1) 後見人サポート機構の会員

正会員	準会員
受任はしているが他からの支援体制がない法人もしくは個人	受任実績が無く、受任に向けた活動を行っている（行おうとしている）法人もしくは個人
実際の後見活動の中で、深刻な問題が発生した場合には法人メンバー内での解決が難しく、専門職による専門的助言指導を求めるサポート要望が増えており、加えて、サポート機構のメリットとして受任実績がある法人は実際の活動内容を研究事例として取り上げることが可能なため、会員として増やしていきたいと考える。	受任に向けて活動が始める初期の頃は課題も多く、最初の受任までに長い時間と多大な労力が掛かるケースが多い。また、継続して後見活動を行っていくためには初めの基盤作りが重要であり、サポート機構が関わっていくことで、受任までの期間を短期化するとともに、継続的かつより良い後見活動が行えるための体制を整えたい。 初期の頃から関わることでサポート機構と会員の関係も深まり、密接に情報連携を図りながら成年後見制度利用の推進を行えるためこの時期における後見法人のサポートが最も重要であると考え。

2) 後見人サポート機構の入会方針

後見人サポート機構ではやみくもに会員を増やさず、厳正なる審査を行った上で信頼のおける法人もしくは個人のみに入会してもらい、より良い後見を実直に探究する集団として活動を行っていく。そのため、入会にあたっては一法人ずつ、一人ずつ面談を行った上で適性を見極め、入会判断を行う。以下に主たる面談基準を記す。（図表 4.1-4）

これは後見人による事件が増えてきた昨今、成年後見制度の利用を推進するために世間に市民後見人が信頼のおけるものとして認識してもらい、地位を向上させていくことが不可欠であるため、まずは後見人サポート機構において会員の信頼性を確立していくために当初は少数精鋭でもって臨んでいく考えである。

<図表 4.1-4>

法人会員の面談基準	
基本マナー、人柄	
①	時間厳守である。(早く来すぎていない。遅刻していない)
②	身だしなみに気をつけている。
③	横柄な、乱暴な言葉づかいではない。
④	周囲に対する配慮がある。
⑤	人の話を聞く姿勢がある。
⑥	落ちついて話することができる。
後見活動姿勢・状況	
①	現在、法人として法定後見を受任している・受任していた(受任する意欲がある)。
②	より良い後見活動を目指し、機構と一緒に取り組む(助言指導を聞き入れる)姿勢がある。
③	本人(被後見人等)の意向を取り入れて後見活動を行う姿勢がある。
④	後見プランを作っている(作る意思がある)。
⑤	ニーズ発掘の具体的な活動計画がある。
⑥	知識向上のための具体的な活動計画がある。
⑦	会員増加の具体的な活動計画がある。
⑧	業務規程が作成されている。(組織図、会議体、情報管理、活動記録、報酬、ノウハウ共有の仕組み、複数体制、身上監護と財産管理の担当が別、面会回数 等)
⑨	地域の関係機関との連携が出来ている。
⑩	収支が赤字になっていない。
⑪	損害賠償責任保険に入っている(入る意思がある)。
⑫	任意後見のみの受任方針ではない。
⑬	営利の追及ではなく、権利擁護の視点での活動を行っている・行おうとしている。
⑭	専門職の集団ではない。
個人会員の面談基準	
基本マナー、人柄	
①	時間厳守である。(早く来すぎていない。遅刻していない)
②	身だしなみに気をつけている。
③	横柄な、乱暴な言葉づかいではない。
④	周囲に対する配慮がある。
⑤	人の話を聞く姿勢がある。
⑥	落ちついて話することができる。
後見活動姿勢・状況	
①	現在、個人として法定後見を受任している・受任していた(受任する意欲がある)。
②	より良い後見活動を目指し、機構と一緒に取り組む(助言指導を聞き入れる)姿勢がある。
③	本人(被後見人等)の意向を取り入れて後見活動を行う姿勢がある。
④	後見プランを作っている(作る意思がある)。
⑤	成年後見制度を十分に理解している。
⑥	ニーズ発掘の具体的な活動計画がある。
⑦	知識向上のための具体的な活動計画がある。
⑧	地域の関係機関との連携が出来ている。
⑨	貴重品の管理がしっかり出来ている。
⑩	社会貢献の意欲が高い。
⑫	任意後見のみの受任方針ではない。
⑬	営利の追及ではなく、権利擁護の視点での活動を行っている・行おうとしている。
⑬	専門職の後見団体に所属していない。
⑭	(親族後見人の場合)第三者後見の意欲がある。

4. 2 サービス内容と提供方法（※予定）

予定しているサービス利用者別の提供サービスの内容は下表の通り。（図表 4.2-1）

<図表 4.2-1>

利用者	サービスカテゴリー	サービス内容
会 員	経営サポート	①経営に関する専門的助言指導
		②後見法人設立指導
		③法人評価
	運営サポート	①個別事案相談対応
		②後見プラン策定支援
		③関係機関(自治体・家裁等)への連携強化支援
		④後見人賠償責任保険の加入
		⑤後見事務専用ソフトの優待利用
		⑥後見法人ホームページの利用
		⑦機密情報書類管理サービス
		⑧後見実務研修・講演会の優待受講
		⑨後見講演会・研修会への講師派遣
		⑩各種運営資料(マニュアル・規程・研修用資料等)の利用
		⑪会員向け情報交流会の参加
自治体	業務受託サービス	①市民後見人の養成
		②後見ニーズ調査の実施
		③後見受任サポート
		④後見実施機関の設置検討
		⑤講演会・研修会企画・実施
企 業	業務受託サービス	①社員向け後見実務研修の企画・実施
		②社内マニュアルの企画・作成
一 般	後見実務サービス	①個別事案相談対応
		②後見実務研修・講演会の受講

各種サービスの詳細内容と主なサービスの提供フローと提供体制は以下の通り。

(1) 会員向けサービス

1) 経営サポート

後見事業を行う法人が継続的に事業を続けていくために、後見法人として必要な経営体制の整備をサポートするサービス。第三者機関として経営体制を客観的に評価し、改善指導等も併せて行うことで会員の信頼性の向上に向けた取組みをサポートする。

①経営に関する専門的助言指導

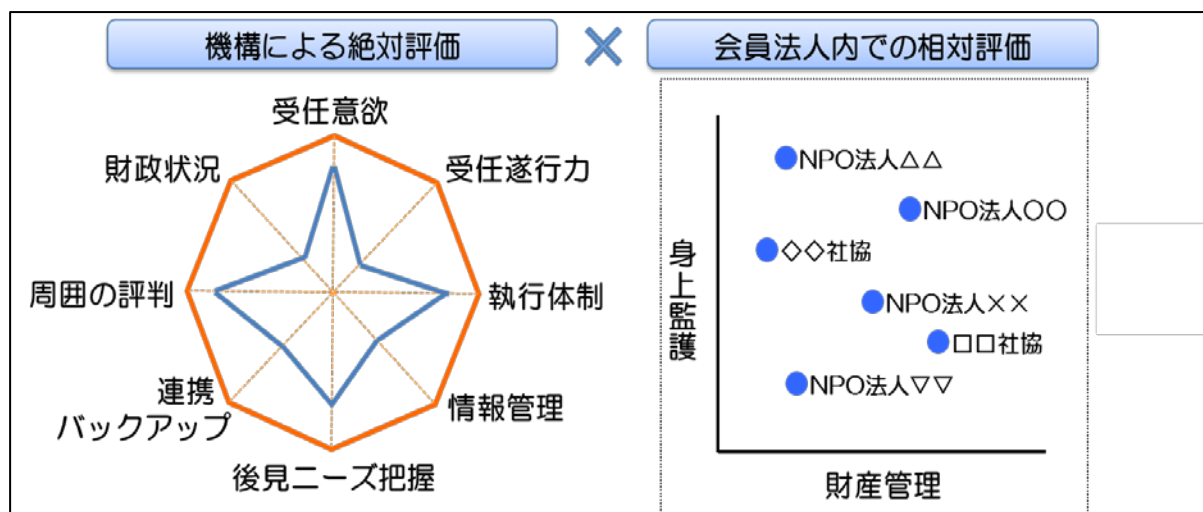
既に後見事業を開始している後見法人に対し、経営に関する助言指導や内部統制に必要な文書策定等の支援を行い、より事業の円滑化を図れるようサポートする。

②後見法人設立指導

後見法人の立ち上げ時もしくは後見事業の開始時において、定款の策定や組織体制の整備、規程の策定等の指導を行い、後見法人としてスムーズに立ち上げが出来るようにサポートする。

③後見法人評価

受任遂行力、執行体制、情報管理体制、連携・バックアップ体制、周囲の評判、財政状況など様々な観点から後見法人としての能力・信頼性を客観的に評価し、レポートを作成致します。作成するレポートは自治体等の関係機関や、被後見人等とその家族から信頼を得るものとして活用。

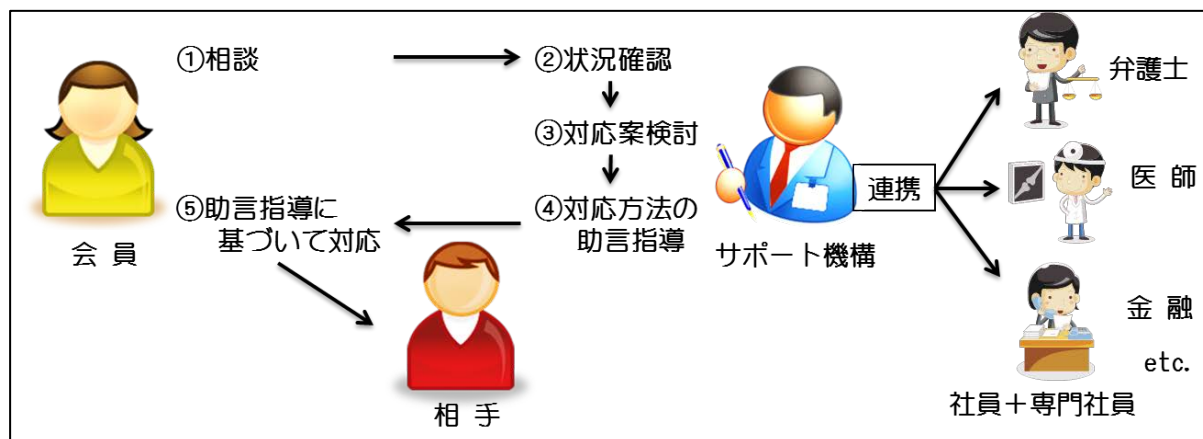


2) 運営サポート

後見人サポート機構の会員の実際の後見活動を通じて発生する課題の解決や活動の強化に向けた取組みを様々なサービスでサポートする。

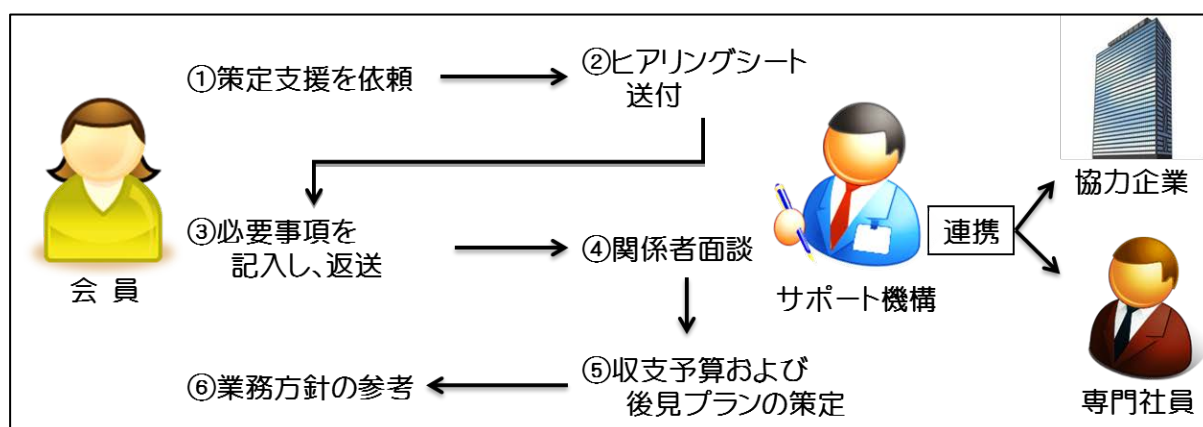
①個別後見事案相談対応

個別の後見事案においては対応方法の判断が難しい事案が発生することも想定される。後見人サポート機構の専門的知識を有するスタッフがそれらの相談に應對し、解決に向けた助言指導を行う。また、相談内容に応じて、連携している各分野の専門職との協働によるサポートを行う。



②後見プラン策定支援

被後見人が将来にわたって健康的で文化的な生活を行えるようにするためには、財産が枯渇しないよう初めの段階で長期的な視点で財産の活用方法などをしっかりと計画しておく必要がある。後見人サポート機構では単なる日常生活における最低限の収支だけでなく、被後見人等の趣味、嗜好、希望を取り入れた後見プランの策定支援を行い、より良い後見を実施できるようサポートする。

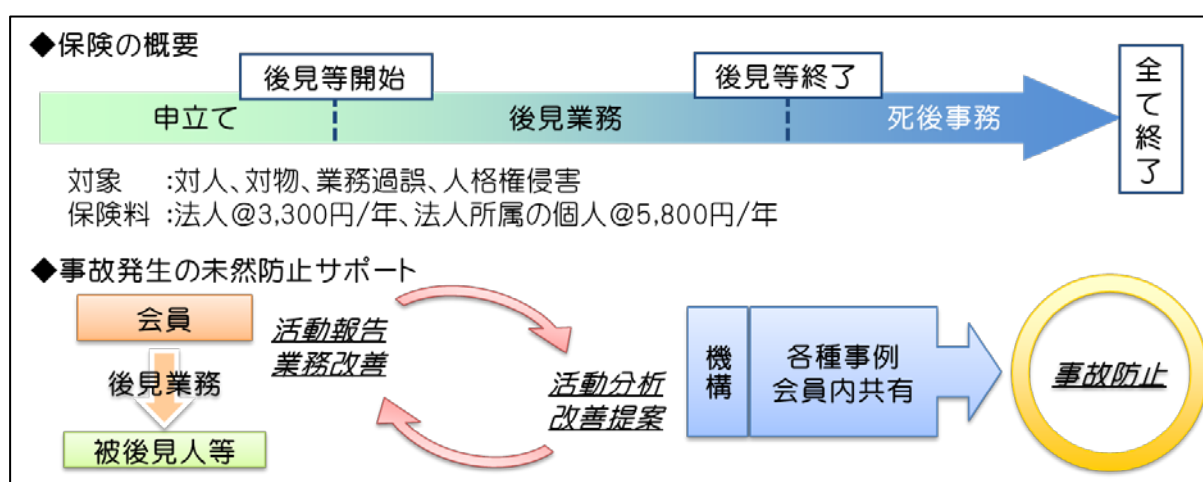


③関係機関への連携強化支援

後見活動の展開においては関係機関との連携により信頼度が向上し、活動の幅をより広げることになるが、法人設立時の活動の初期段階においては信用面で不安があり、なかなかすぐに強固な連携関係を結ぶことが困難状況にある中、後見人サポート機構では、関係機関との連携にあたって必要な信頼を得るために、関係機関との会合への同席等の連携強化に向けた支援を行い、会員が地元地域で幅広い後見活動が行えるようサポートする。

④後見人賠償責任保険の販売代理

後見活動においては、気を付けていたとしても思わぬことで被後見人等の財産や身体を損ない、賠償問題に発展してしまうリスクがある。後見人サポート機構では、そのような賠償リスクに備えるための後見活動専門保険を損害險会社と開発し、保険の販売代理を行う。また、そのようなリスクの発生そのものを低減するため、加入者の後見活動のチェックを行い、日頃から事故の発生を未然に防ぐサポートを行う。



⑤後見事務管理ソフトの優待提供

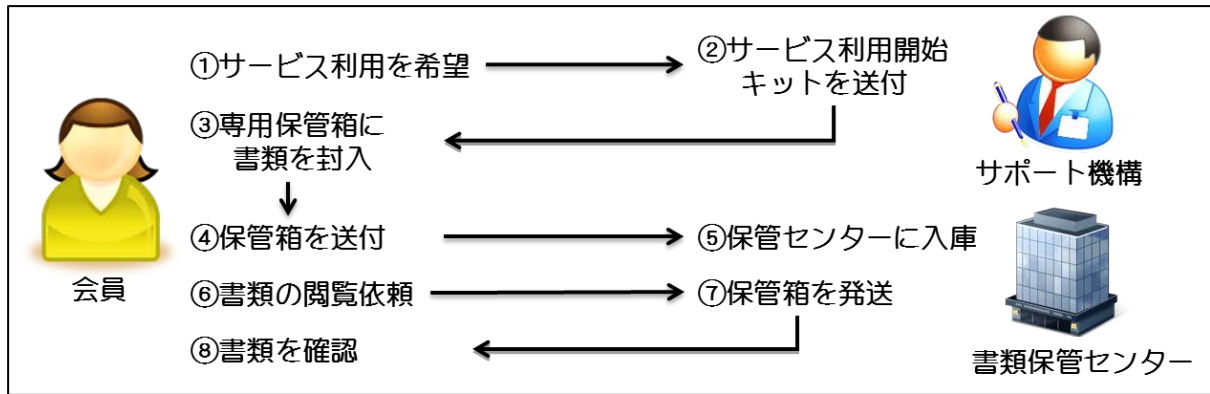
後見活動を行う上で、お金の入出金など日々の業務の正確な記録は欠かせない。また、家裁への報告書の作成など事務的な業務は意外に多く、負担を感じる後見人も少なくない。後見人サポート機構の監修のもとに身体監護面の情報管理機能を追加したオリジナルの後見事務管理用のソフトを優待価格で提供し後見活動における業務の負担を軽減できるようにサポートする。

⑥後見法人専用ホームページの提供

後見法人としての活動の対外的な宣伝や相談窓口等として活用できる専用ホームページを提供。多くの方が利用するインターネットを情報発信の場として活用することで、より幅広い活動を展開できるようサポートする。

⑦機密情報書類保管サービスの提供

後見実務においては、被後見人の保険証や権利書、施設等との契約書など重要な書類を預かって管理する必要性が生じる場合があるが、消失することがないように安全面に十分に配慮して保管しなければならない。その管理方法として、事務所や自宅では盗難や火災によって失うリスクがあり、銀行の貸金庫等では維持費が高く、被後見人等の財産状況によっては利用できない場合もある。そこでサポート機構では安全性が確保された専用の書類保管センターで重要書類を保管できるサービスを会員向けに低価格で提供し、信頼される後見活動が行えるようサポートする。



⑧後見実務研修・講演会への優待参加

成年後見制度の利用促進や後見実務における知識の補強のために後見人サポート機構では定期的に研修や講演会等を開催。一般向けにも開放されるそれらの催しの場合には、会員および会員の関係者は優待価格で参加することが可能。

⑨後見講演会・研修会への講師派遣

会員の後見活動の一つとして成年後見制度の啓発を目的としたセミナーや講演会の開催や自法人の会員募集を目的とした講座等の開催があるが、それらの開催における講師の依頼に応じて適切な講師を派遣し、成年後見制度の利用促進に向けた普及啓発活動のサポートを行う。

⑩各種運営資料（マニュアル、規程、研修用資料等）の提供

創設し間もない時期において後見法人として活動する上で参考となる運営マニュアルや管理書式の雛形、啓発セミナー開催における資料を提供し、業務の負担を減らすとともに質の高い活動が行えるようサポートする。

⑪会員向け情報交流会への参加

会員同士の直接的な交流を通じて情報交換を行えるよう、会員のみが参加できる情報交流会を定期的に開催。会員同士で横の繋がりを持てるとともに、お互いに刺激しあってより活発な後見活動が行われるようサポートする。

（２）自治体向け業務受託サービス

①市民後見人の養成

後見業務を担う市民を養成するための実務講座のカリキュラム開発・運営企画・実施

②後見ニーズ調査の実施

地域の医療福祉機関との連携のもと、後見が必要と思われる市民を見つけ出し、地域の後見ニーズの状況確認、把握を実施し、必要であれば家裁に後見申立てを実施。

③後見受任サポート

既に顕在化されている後見が必要な市民やニーズ調査によって顕在化された後見が必要な市民に対して後見人をつけるための申立業務支援を実施。

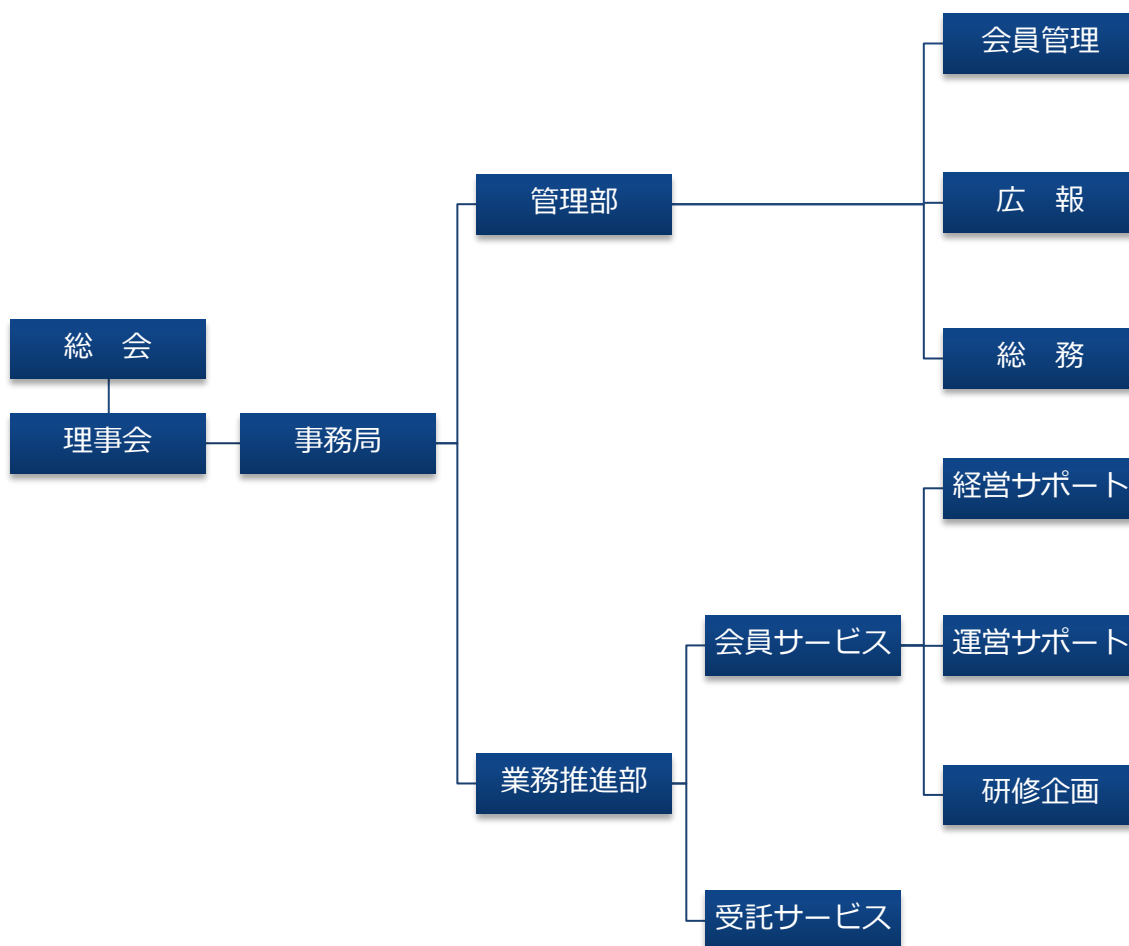
④後見実施機関の設置検討

後見業務を専門に実施する機関を稼働するために地域の各関係機関の状況を基に既存機関での稼働検討または専門機関の新設を検討。

⑤講演会・研修会企画・実施

地元市民向けの講演会・シンポジウムの企画・講師参加。自治体職員向けの後見研修会の企画・実施。

(3) 提供体制



組織部署			主な担当業務	担当者数 (2013年度)	提供サービス (下表参照)
事務局	管理部	会員管理	入会手続き	2名	⑦、⑧、⑩
			保険加入手続き		
		広報	広報・宣伝		⑨
			HP管理		
		総務	総務・経理・庶務		—
	業務推進部	経営サポート	後見法人設立支援	3名	①、②、③
			経営指導・評価		
			自治体・関係機関調整		
		運営サポート	個別事案相談対応		④、⑤、⑥、⑬、 ⑭、⑳、㉒
			後見プラン策定支援		
			関係機関への連携強化支援		
		研修企画	研修・セミナー企画・開催		⑪、⑫、㉓
			講師派遣		
		受託サービス	後見推進事業受託	2名	⑮、⑯、⑰、⑱、 ㉔、㉕
			自治体・企業等への渉外		

【提供サービス】

会員向け 経営サポート
①経営に関する専門的助言指導 ②後見法人設立指導 ③法人評価
会員向け 運営サポート
④個別後見事案相談対応 ⑤後見プラン策定支援 ⑥関係機関（自治体・家裁等）への連携強化支援 ⑦後見人賠償責任保険の加入 ⑧後見事務専用ソフトの優待利用 ⑨後見法人ホームページの利用 ⑩機密情報書類管理サービス ⑪後見実務研修・講演会の優待受講 ⑫後見講演会・研修会への講師派遣 ⑬各種運営資料(マニュアル・規程・研修用資料等)の利用 ⑭会員向け情報交流会の参加
自治体向け 業務受託サービス
⑮市民後見人の養成 ⑯後見ニーズ調査の実施 ⑰後見受任サポート ⑱後見実施機関の設置検討 ⑲講演会・研修会企画・実施
企業向け 業務受託サービス
⑳社員向け後見実務研修の企画・実施 ㉑社内マニュアルの企画・作成
一般向け 後見実務サービス
㉒個別事案相談対応 ㉓後見実務研修・講演会の受講

4. 3 価格設定・課金方法

(1) 課金方法

一般社団法人後見人サポート機構の会員からは入会時における「入会金」と「年会費」を徴収することとし、会員は各種提供サービス内容の中からサービス利用権、優待利用・購入ができるものとする。

また、会員の種別により、各種サービスの利用内容も異なることから「入会金」と「年会費」を種別に設定し、会費に含むサービスの利用料を超えた場合、会費に含まれないサービスを利用した場合には、各種サービス利用料金を利用時に徴収する。

(2) 会員の入会金・会費 (※予定)

料金にあたっては、サービス提供原価と会員の支払い余力の両面から検討している。本来的には、標準サービス提供の範囲・手厚さ・難易度を考慮して、ある程度まとまった会費を徴収したモデルとしたいところであるが、アンケート結果からも分かるように会員はまだ設立間もなく、財政基盤が脆弱であるところがほとんどであることから、会費の金額は落としてながら標準サービスをオプションサービスとすることを検討している。

	正会員		準会員	
	法 人	個 人	法 人	個 人
入会金	30,000 円	15,000 円	30,000 円	15,000 円
年会費	60,000 円	20,000 円	30,000 円	10,000 円

(3) 会員種別によるサービス利用内容 (※予定)

	正会員		準会員	
	法 人	個 人	法 人	個 人
経営サポート				
経営に関する専門的助言指導	○ (年 1 回)	-	Option	Option
後見法人設立指導	Option	-	Option	-
法人評価	Option	-	Option	-
運営サポート				
個別後見事案相談対応	Option	Option	Option	Option
後見プラン策定支援	Option	Option	Option	Option

関係機関（自治体・家裁等）への連携強化支援	○ (年 1 回)	-	○ (年 1 回)	-
後見人賠償責任保険の加入	○ (保険料別)	-	○ (保険料別)	-
後見事務専用ソフトの優待利用	○ (ソフト料別)	○ (ソフト料別)	○ (ソフト料別)	○ (ソフト料別)
後見法人ホームページの利用	○	-	○	-
機密情報書類管理サービス	○ (利用料別)	○ (利用料別)	-	-
後見実務研修の優待受講	○ (受講料別)	○ (受講料別)	○ (受講料別)	○ (受講料別)
後見講演会・研修会への講師派遣	○ (講師料別)	○ (講師料別)	○ (講師料別)	○ (講師料別)
各種運営資料(マニュアル・規程・研修用資料等)の利用	○	○	○	○
会員向け情報交流会の参加	○	○	○	○

○印：会費に含まれるサービス（基本サービス）

Option：利用時には別途利用料を徴収

（４）各種サービスの利用料金（※予定）

	会 員	一 般	自治体	企 業
経営サポート				
経営に関する専門的助言指導	20,000 円 /1 回	-	-	-
後見法人設立指導	20,000 円 /1 回	-	-	-
法人評価	20,000 円 /1 回	-	-	-
運営サポート				
個別後見事案相談対応	3,000 円/1H	5,000 円/1H	-	5,000 円/1H
後見プラン策定支援	20,000 円 /1 回	30,000 円 /1 回	-	-
関係機関（自治体・家裁等）への連携強化支援	20,000 円 /1 回	-	-	

後見人賠償責任保険の加入	3,300 円 /1 人	-	-	-
後見事務専用ソフトの優待利用	検討中	-	-	-
後見法人ホームページの利用	無料	-	-	-
機密情報書類管理サービス	6,000 円 /年	-	-	-
後見実務研修の優待受講	5,000 円 /1 名～	8,000 円 /1 名～	8,000 円 /1 名～	8,000 円 /1 名～
後見講演会・研修会への講師派遣	10,000 円 /1H～	20,000 円 /1H～	20,000 円 /1H～	20,000 円 /1H～
各種運営資料(マニュアル・規程・ 研修用資料等)の利用	無料	-	-	-
会員向け情報交流会の参加	無料	-	-	-
業務受託サービス				
市民後見人の養成	-	-	委託内容に応 じ見積もり	-
後見ニーズ調査の実施	-	-		-
後見受任サポート	-	-		-
後見実施機関の設置検討	-	-		-
講演会・研修会企画実施	-	-	委託内容に応 じ見積もり	委託内容に応 じ見積もり
社内マニュアルの企画・作成	-	-	-	

4. 4 ビジネスモデル

基本的なビジネスモデルは、会員が行う後見活動を支援していくことで、会員から支援サービスの利用料を頂戴し、会員は後見人サポート機構からの支援により被後見人等へより良い後見活動を行っていくことで報酬を得られるようにすることで考えている。

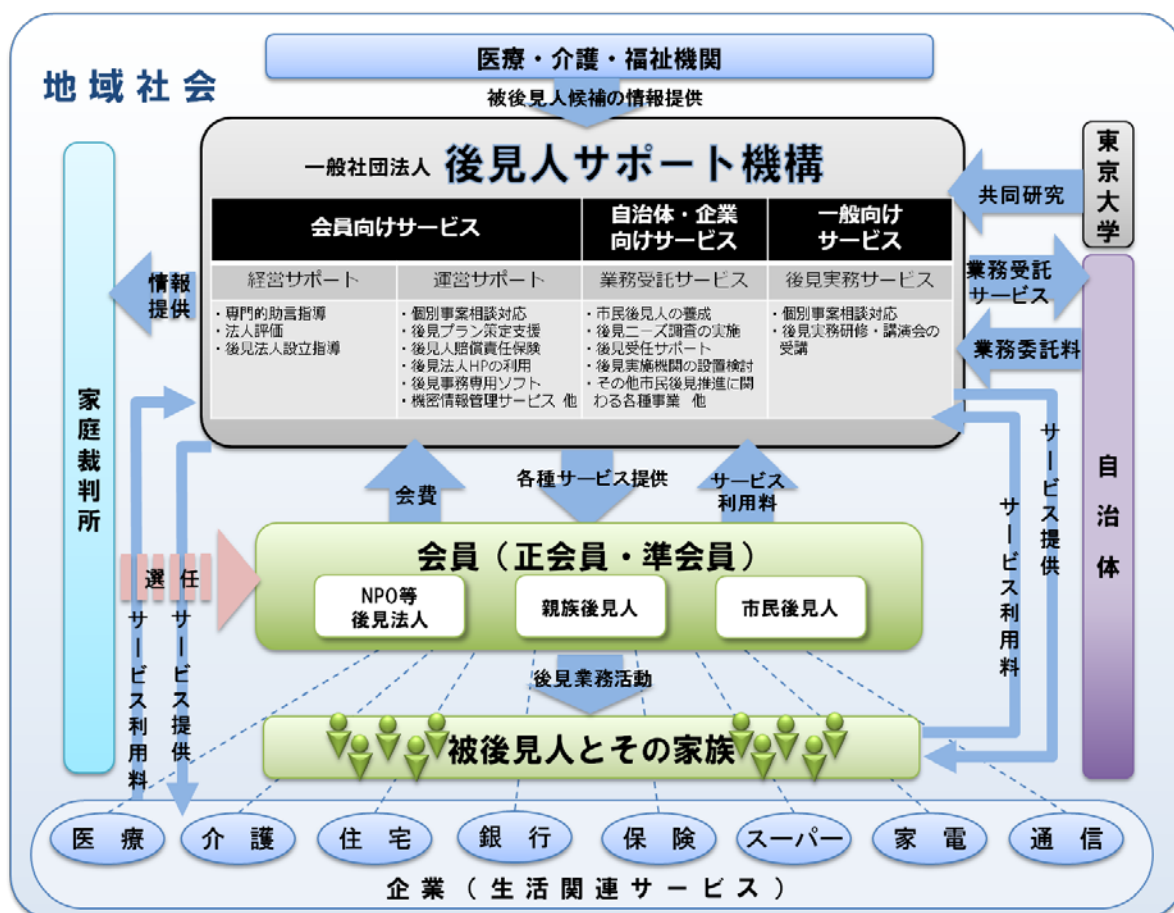
- ① 基本的な費用として月額「会費」（基本的サービス利用料）
- ② オプション的な「サービス利用費」（専門的助言指導料、保険代理手数料等）

会員以外については、平成 24 年 4 月に施行された老人福祉法 32 条の 2 により、地方自治体等が市民後見人の養成が努力義務となったことを背景にして、市民後見人養成のための研修実施や後見実施機関の設置・稼働を推進していくための事業を専門機関へ委託するニーズがあることから

- ③ 地方自治体等に対する「後見人推進事業受託費用」

被後見人の増加により、銀行や保険会社等の金融機関や住宅、介護福祉施設等、被後見人や後見人との契約機会が増加していく生活関連サービスを提供する民間企業が業務対応のために後見制度の理解を目的とする社員研修や社内マニュアルの作成等のニーズも高まっていくことも予想されることから

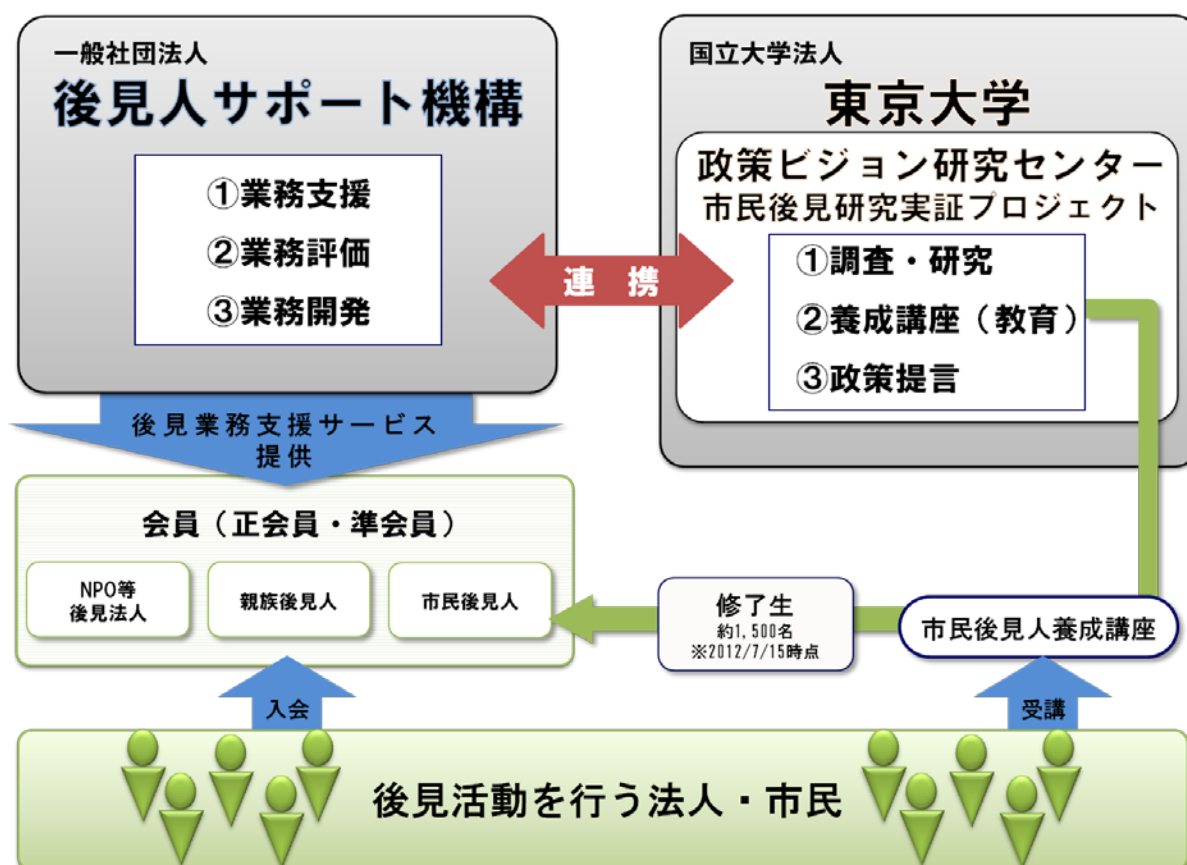
- ④ 民間企業に対する「後見業務受託費用」
- を収入源とすることを考えている。



さらに、後見人サポート機構として会員へ直接的に活動の支援を行う一方で、行政機関や医療・介護・福祉等の関係機関とも連携をとり、被後見人候補の発見や市民後見人の紹介などを積極的に行う。また、家裁にも市民後見活動の情報を提供し、市民後見人の選任を推し進めることで市民後見人の活動を間接的にも支援していきたいと考えている。

ただし、会員となる現在市民後見人が1年間活動することによって得られる報酬の平均は後見受任1件当たり約20万円程度であり、被後見人等の財産状況によってはほとんど報酬がないケースもある。また、受任件数も多くないため、市民後見人が活動するための十分な資金の確保が難しく、後見法人自体に資金余力も乏しい状況であり、後見業務を行う法人については全国で250程度（平成24年12月1日現在）のため、会費収入、サービス利用料金による収益モデルを軌道に乗せていくのは容易ではないことは確かである。

また、後見人サポート機構は東京大学との連携を図り、成年後見制度の適切な利用の促進を行っていく。



4. 5 サービス対象者へのアプローチ方法

(1) 会員獲得の基本方針

後見人サポート機構の会員の入会方針として、前述のとおり被後見人本人の最善の利益を追求する良い後見を実直に探究する集団として活動を行っていくための会員として適正である法人・個人を募っていくにあたり、やみくもな会員増加は目指さないため、大々的な会員募集のプロモーション施策は行わない。

基本的には後見人サポート機構もしくは東京大学の市民後見研究実証プロジェクトの事業活動を通じて関わった法人もしくは個人等で信頼のおけるようであれば後見人サポート機構を紹介し、会員となることを勧めていく。

(2) アプローチ手法（プロモーション施策）

後見法人、親族後見人の会員の獲得・サービス提供、自治体、企業への業務受託受注のためのプロモーション施策としては主に以下の3つを施していく。

1) SP 施策（販売促進）

①セミナー・講演会（自法人・会員・自治体等主催）

→成年後見関係のイベントの中に後見人サポート機構の事業意義・事業内容の説明機会を設け、参加者に対して訴求し注意・関心を喚起させ、入会意欲や業務委託意欲を促す。特に会員の後見法人が地元地域で主催する啓発セミナー等には後援者として参加出席することで地元市民からの後見人サポート機構の認知度向上効果に併せ、会員法人に対する信頼度の向上効果も期待できる。

②市民後見人養成講座（東京大学主催）

→調査事業期間に実施した会員募集で応募があった法人の入会申し込みのうちの約8割、個人では9割が東京大学が主催する「市民後見人養成講座」の修了生であったことから、東京大学にて引き続き開催される同講座における講座カリキュラムの中で市民後見人の業務支援機関として紹介機会を設けていただき、修了後に市民後見人として活動意欲を持つ者に入会意欲を促す。

2) PR 施策（広報）

①TV・新聞・業界誌（紙）

→関係マスメディアへイベントの開催におけるニュースリリースの発信やマスメディアからの取材要請に積極的に応じることで、各メディアにて当法人の事業意義・事業内容を訴求し、サービス利用見込者である市民、市民後見人（後見法人・親族後見人）、自治体、企業に対して後見人サポート機構の認知度・信頼度向上を図り、入会・業務委託の動機づけにつなげる。

3) AD 施策（広告・宣伝）

①ホームページ

→SP や PR 施策にて後見人サポート機構に関心を持ったサービス利用見込者に対して詳細なサービス内容を案内するためのプロモーションツールとして後見人サポート機構が運営するホームページに活動状況、サービス内容、費用、入会手続方法、を掲載し、入会申込、業務委託申込へとつなげる。

②リーフレット

→SP 施策の実施時においてサービス利用見込者に対して詳細なサービス内容を案内するためのプロモーションツールとしてサービス内容、費用、入会手続方法のリーフレットを作成・配布し、入会申込、業務委託申込へとつなげる。

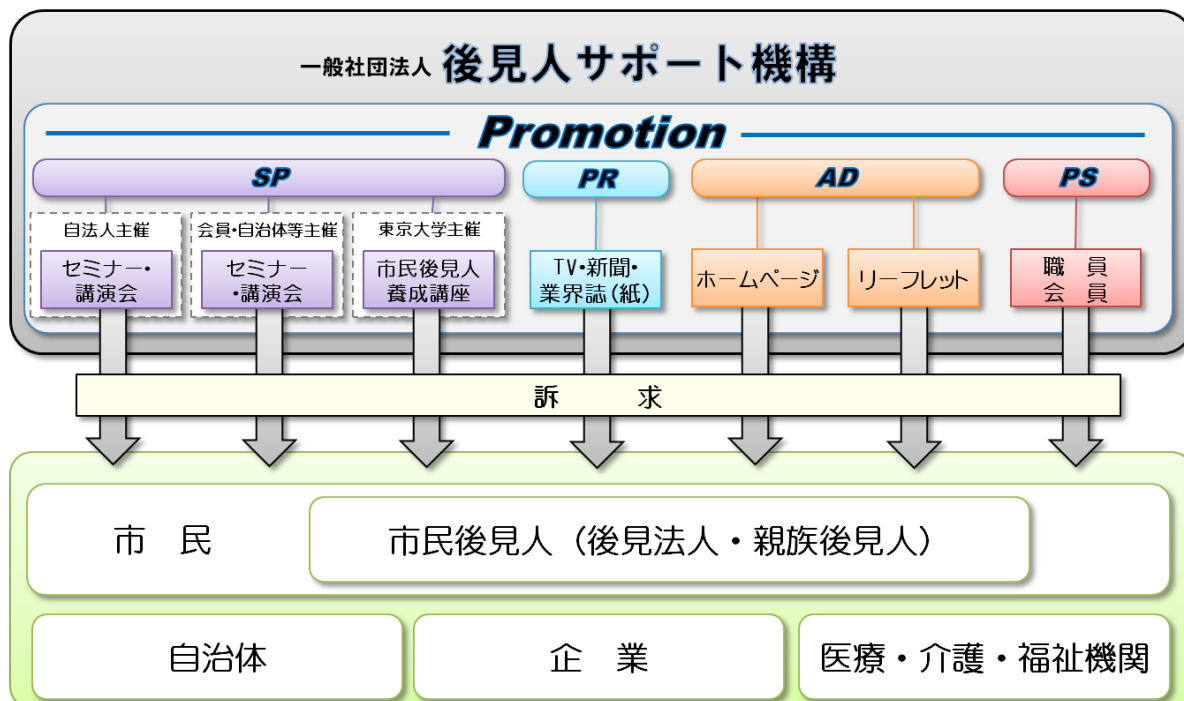
4) PS 施策（人的販売）

①後見人サポート機構の職員

→SP や PR 施策にて後見人サポート機構の会員申込希望者（法人・個人）からの電話やメールでの問い合わせ対応、業務委託希望の自治体や企業への訪問説明、業務提案を職員がコミュニケーション対応により、入会申込、業務委託申込へとつなげる。

②後見人サポート機構の会員

→既に入会している後見人サポート機構の会員からの周辺のサービス利用見込者への口コミ（バイラル）による入会、業務委託の動機づけ。



4. 6 課題とその対応策

本調査研究事業においては実際に後見受任のサポート実績を上げるなど、成年後見制度利用の推進という点では一定の成果が得られた。しかし一方で、受任件数が増えるにつれ、後見人の担い手不足という課題が見えてきている。

前述のように、最初の受任までは地域での信頼や認知度を上げる必要があるなど時間が掛かるが、2件目以降は1件目の受任が信頼性を向上させることもあり、比較的短期間で受任に結びつく傾向がある。それは成年後見制度の利用ニーズが潜在的にあることを表す証しであり、成年後見制度利用の推進を急ぐ理由でもあるが、地域によっては供給側である市民後見人になりうる人材の確保が思うように進んでいないケースがある。

その理由としては、実際の受任担当者として

- ①平日の日中でも時間の都合がつく
- ②受任担当者として責任を負う覚悟がある
- ③被後見人等と良好なコミュニケーションが取れる

というような条件が求められており、人数が多い法人であっても必ずしもこの条件に全て合うような人材が豊富に揃っているわけではないためである。

そこで、サポート機構としては前述の条件に合うような人材（例えばシルバー人材センターなど）への働きかけを今後強化していき、「後見人の担い手を増やす」ことを意識して市民後見人の育成を進めていきたい。

4. 7 調査研究事業の振り返り、および今後の事業展開

本事業において、後見法人をサポートするための組織の立ち上げ、NPO法人等の立ち上げ支援体制の構築、後見マニュアルの作成、後見事務ソフトの開発、後見プランの策定手法の整理、後見人損害賠償責任保険商品の開発など、市民後見活動を志す法人および個人をサポートしていくおおよその枠組みを形成することができた。

今後は一般社団法人後見人サポート機構の事業サービスとした後見支援事業を平成25年4月より本格稼働する。

後見法人をサポートするための組織の立ち上げにおいては、まず組織（一般社団法人後見人サポート機構）の立ち上げを行うことができ、数多く関係省庁・地方自治体・NPO・個人の賛同を得ることができた点は評価したい。サービス内容の詳細化や運営業務については、初めてのことでニーズがつかみきれていないこともあり、もう少しメニューや内容を定義することはできたかもしれない。来年度以降の実務を重ねて、よりブラッシュアップまたは不採算な点の改善を行っていく必要がある。

後見マニュアルの作成、後見プランの策定手法の整理については、ある程度基本となる形ができている段階であり、今後さまざまなケースを重ねていくことにより実用性を増したものを作っていく必要があるといっていよいであろう。より多くのケースを重ねて、より高いレベルの標準化または例外的対応力をつけていくことが、後見法人として今後求められてくる。サポート機構としては、そのノウハウを集積し、会員企業に提供していくことで存在価値を出していくことが求められる。

後見法人会員専用ホームページの提供利用サービスについては、今後定期的な情報発信のために利用していき、会員数の増加などにもなったバージョンアップや機能追加をしていく必要がある。

後見事務ソフトの開発については、現在はソフトウェアの形式で単体のパソコンにインストールするやりかたであるが、組織の拡張や多人数の業務に耐えきれないため、今後はクラウド型のアプリケーションに展開していく必要がある。その際は、セキュリティレベル・パスワード等の管理方法や権限設定をどう確保するかというところがポイントになってくるであろう。また、会員からのニーズの収集とシステム機能への反映を共同で行っていくことが重要である。

後見人損害賠償責任保険商品については、法人のリスクヘッジとなるものでありニーズも強い。また、家裁のほうでも受任をさせる際の必要条件になってきている。今後はよりニーズの細分化が想定されるため、保険会社と商品の高度化に取り組んでいくことが重要である。

5 委託事業概要

5. 1 事業概要

本年度事業としては、過去 2 年の「後見・信託事業の普及」「後見サービスの社会化・品質の向上」というテーマを継続しながら、地域に根ざした自律・自発的な後見法人を全国的に展開し、かつ質的にも高いサービスを提供していくために、全国各所で立ち上がりつつあるまたは立ち上げようとしている後見法人を支援できる組織「一般社団法人後見人サポート機構」を立ち上げ、そのなかで「供給推進」「リスク管理」「品質向上」をテーマにして 5 つの後見人支援サービスを開発・検証し、運営上の課題について検討する。

5 つのサービスとは、

- ①「後見法人の立上げ・運営支援・受任支援サービス」、
- ②「後見法人会員専用ホームページの提供利用サービス」、
- ③「後見人損害賠償責任保険販売代理」、
- ④「後見プラン策定支援サービス」、
- ⑤「後見事務ソフトウェアの提供利用サービス」である。

テーマ：

- ①供給推進の観点から「後見法人立ち上げ支援事業」を通じ後見の担い手を増やす。
- ②調査ヒアリングを通じ後見法人データベースを構築し、ホームページを通じてどこに後見法人があるのかを周知することにより、成年後見の利用者の拡大を図る。「後見法人会員専用ホームページの提供利用サービス」を提供する。
- ③リスク管理の観点から「後見人損害賠償責任保険の販売」を通じ、被後見人に対する経済補償の準備を整えつつ、被保険者である後見法人の運営等について指導することにより、後見業務の事故を防止する。
- ④品質向上の観点からライフプランニングの手法をベースに認知症高齢者等を対象に「後見プラン策定手法開発」を試みる。
- ⑤医療介護等の身上監護面を強化した「後見事務ソフトウェア開発」を行うことにより、後見業務の品質の向上、品質の標準化を図る。

当該事業の継続、今後増加する親族・市民後見人の拠点となる「一般社団法人後見人サポート機構」が後見法人、親族・市民後見人に対して後見業務の継続的なバックアップサービスを提供していくことにより、業務品質の向上、維持が図られ、家裁や自治体からの信頼性が向上する。

5. 2 事業の成果

①「後見法人の立上げ・運営支援・受任支援サービス」

- ・設立された後見法人：

- 1) 新規設立済み法人数：12 法人
- 2) 定款変更法人数：5 法人
- 3) 申請中法人数：6 法人
- 4) 準備中法人数：18 法人

- ・シルバー人材センターへの法人後見事業の取組み啓発

- ・後見法人啓発イベント「第2回市民後見全国大会」の開催

テーマ：成年後見三位一体推進モデル（市民・行政・バックアップ体制）の提案

日 時：平成 24 年 12 月 2 日（日） 13:00～17:00

場 所：東京大学 本郷キャンパス 大講堂（安田講堂）

参加者数：1,097 名

- ・「一般社団法人後見人サポート機構」の設立

法 人 名：一般社団法人後見人サポート機構

設立背景：判断能力が不十分な人の代理人である後見人への需要が高まる一方、後見人による業務上横領等の問題が顕在化している。また、成年後見人等の過半を占める親族後見人や、今後期待される市民後見や法人後見をバックアップする機能は皆無に等しい状況。

設立目的：後見人に対する助言指導等を通じ、後見業務の円滑ならびに品質向上、被後見人等の社会経済的尊厳の確保、被後見人等の契約の相手方事業の安全および活性化、に寄与することを目的とする。

設 立 日：平成 24 年 7 月 4 日

所 在 地：東京都文京区本郷 7-3-1 東京大学アントレプレナープラザ 302

役員構成：代表理事 正田 文男（㈱ゆうちょ銀行 社外取締役）

代表理事 小池 信行（弁護士 元法務省）

理事 甲斐 一郎（医師 東京大学名誉教授）

理事 森田 朗（学習院大学教授 東京大学名誉教授）

監事 齋藤 修一（品川成年後見センター所長）

- ・「一般社団法人後見人サポート機構」の入会説明会の実施

開催日時：平成 24 年 9 月 23 日 13:00～15:00

場 所：東京大学 本郷キャンパス 法文 1 号館

参加者数：412 名

説明内容：事業サービス内容、会員種別、入会申込方法

- ・「一般社団法人後見人サポート機構」の第1次会員募集の実施

募集期間：平成24年9月23日～10月31日

申込状況：下表（図表5.2-1参照）※平成25年1月31日現在

＜図表5.2-1＞

	法人会員	個人会員	合計
正会員	11	17	28
準会員	40	97	137
合計	51	114	165

- ・法人運営マニュアルの開発と提供

② 「後見法人会員専用ホームページの提供利用サービス」

- ・後見人サポート機構ホームページの構築
- ・後見法人データ一覧（後見法人データベース）構築
105法人分を収集
- ・各後見法人のテンプレートサイト構築

③ 「後見人損害賠償責任保険販売代理」

- ・販売開始：平成24年10月1日
- ・保険料金：受任1件あたり3,300円（最低保険料 9,900円）
- ・加入条件：一般社団法人後見人サポート機構の会員限定
- ・加入法人数：4法人（各法人の加入者数 3名+3名+2名+1名=9名）

④ 「後見プラン策定支援サービス」

認知症高齢者、知的障害者、精神障害者、ならびにその家族等を対象に複数回の面談協議を行い、動産、不動産、相続、収支、家族構成、医療等受給サービス、その他の事項を鑑み、生涯にわたるお金の使い方（死後の使い道を含む）や医療介護等の利用予測について、いくつかのパターン化を行いつつ、その結果について数字とグラフによる可視化を行い、これを基に、現後見人（後見人予定者）ならびに被後見人（その予定者）とともに、後見業務のアウトラインモデルを構築する。

- ・実施対象者数：計21名
 - 認知症高齢者：9名
 - 高次脳機能障害：1名
 - 知的障害者：8名
 - 精神障害者：3名

⑤「後見事務ソフトウェアの提供利用サービス」

内 容：従来の財産管理面に、医療・介護などの身上監護面の内容を加味した後見事務管理ソフトウェアを参加団体と共同開発する。開発時において後見受任実績のある後見 NPO 法人の試用・評価により、ブラッシュアップを図り、商品化する。

装備機能：以下の 4 つの機能を追加装備

- 1) 身上監護面の項目の追加
- 2) 身上監護に関する案件集計、帳票、一覧表作成機能
- 3) 事務所外からの本人情報、業務日誌閲覧、業務日誌の書き込み
- 4) セキュリティの強化（アカウント設定機能等）

モニター：以下の 2 法人に試用・評価実施

- ・市民後見センターきょうと（NPO 法人 ユニバーサル・ケア）
- ・品川成年後見センター（社会福祉法人 品川区社会福祉協議会）

5. 3 今後の事業展開

「後見の必要を説く時代は終わった。後見人を付せばいいという時代も終わった。財産を保全するだけの後見も終わり、相続人の顔色をうかがう後見も終わった。今後必要なのは、本人の心身ならびに経済状況そして地域資源を鑑み、本人の生活の質を向上してくれる後見人である。」これが本事業の仮説である。

悪くなければいいという時代は終わったのだから、従来の家裁や後見監督人が行ってきた、後見に関するネガティブチェックでは事足りない。本人の最善の利益をどこまで実現しているかというポジティブな進捗チェックの視点が必要となる。これを司法や行政が行うことは至難の業もしくは当面難しいであろうという考えから、本事業にて具体的個別サービスとして、後見に関する専門的助言指導、後見法人の立ち上げ及び経営・運営指導、後見保険、後見事務ソフトウェア、等を企画開発し、それを集約し提供する「一般社団法人後見人サポート機構」を立ち上げようとするに至った。

本事業を約2年半前にスタートした時点では、まだ後見とは何ぞやという程度の社会一般認識が大勢であった。しかしながら、認知症患者の増加や悪徳商法・オレオレ詐欺などの不法行為は根強いことなど、後見に対しての社会的な必要性の認識が高まってくるにつれ、後見の量的なカバーを求める「後見・信託事業の普及」はますます求められるようになってきている。同時に、後見に対しては法律面を始めとして、企業などの対応、運用面などに対して様々な改善要求が寄せられてきており、「後見サービスの社会化・品質の向上」という質的な向上を求めるというテーマさらにもクローズアップされてきている。テレビ等のマスメディアや介護施設などでも取り上げられることが増えているほか、今秋に東京大学安田講堂で行われた市民後見全国大会には、全国津々浦々から一般市民・行政・医療介護等の事業者など1,000名以上の多数の人々が駆け付けた。こうしたうねりを見るにつけ、このテーマ設定は誤りではなかったし、今後も継続していかなくてはならないテーマであるという実感がある。

そうした中、今期の本事業においては、今後の後見を市民が自分たちで支えるという新しい価値観のもとで、特に市民後見活動の基地となる後見法人を全国的に展開していくための全国的組織となる「後見人サポート機構」を設置することができ、そちらの土台作りの一部を完了した。

「後見人サポート機構」では、本事業にて開発・検証した5種類の事業を設定してサービ

ス展開をする想定である。今後の収支計画として、まずは主事業である後見法人の支援で採算をとれる仕組みを作っていかなければならない。そのためには、各後見法人が受任者を増加させることで「後見人サポート機構」の収益にもつながるという共存共栄となるようなサービス体系・料金体系が必要となる。(もちろん、やみくもに後見受任を増加させればよいというものではない。)

また、当初は後見法人サポートという主事業部分では赤字が見込まれるため、主事業を補うような自治体や企業からの受託事業や寄付などで賄っていく必要がある。特に後見法人の立ち上げ期においては財政基盤が大変脆弱な後見法人が多いため、そこから収入を得ることはほぼ期待が持てない、あるいは、総体的に低い現況であることが認められた。(それが現在の後見報酬の有り様に起因するのか、後見人の考え方によるものなのか、今後明らかにしなくてはならないが) かといって人的なサポート事業で原価率が高いため、薄利多売ということも非常に難しい。そのため、標準サポートレベルを人的なサポート量と相関が薄いものとするよう一定程度限度を設けて、それ以上は別途追加料金とする方針である。その他、サポート機構自体もまだ立ち上げ当初で人的基盤が十分とはいえないこともあり、人的なサービス提供だけでは「後見人サポート機構」の経営が難しい状態が続いてしまうため、インターネットを活用した教育(オンライン教育・DVD・テキスト販売)など、ある程度粗利益率を持ったコンテンツ事業についても検討していく必要がある。

収入面での救いの一つは、「後見人サポート機構」によるサービス内容によっては、会員の負担ではなく、被後見人の負担ないし後見費用となるという考え方である。被後見人のためにするサービス購入であるので、被後見人が応分の負担をしていただければ、後見法人にとっても運営が助かることになる。(もちろん危うさも備えているため、きちんとしたチェックが必要不可欠である)

「後見人サポート機構」内部組織の構築も課題の一つである。「後見人サポート機構」の内部で、後見法人支援を行う人員数はまだ十分とはいえない。後見関連業務は単純なものではなく、法的に処理するようなものも多数含まれてくる。「後見人サポート機構」自体の設立意図からして、特に複雑・困難案件の相談が舞い込む組織といえる。後見業務の深い理解はもとより、組織の財務・経営、省庁・自治体や裁判所・弁護士等との関係調整など、多数の知識・専門性やネットワークが必要という非常に難易度が高く、一朝一夕に身につけられないようなスキルが必要である。もちろん上記のすべてを個人レベルでできる必要はないものの、スタートアップ時のようなプロセスもまだ定まりきっていない状況下では特にマルチな能力

が求められる。そうした意志と能力のある人材を活用して、サービス・プロセスの標準化や一定の収益が出せるような組織能力の構築が求められる。

「後見人サポート機構」に対しては多くの期待や入会希望が寄せられており、既述した後見人に対する考え方や後見人をサポートする内容や手法に関する仮説は支持されたと思われる。今後きちんと事業を回して全国の後見法人の育成支援をしていくことが大事であると実感し、改めて身の引き締まる思いである。

制度上必須ではない後見の質の向上ではあるが、いずれは、家裁や行政からの委託でもって質を高めるコストを賄うことも考えられる。ならびにあるいは、取引相手に後見人がつくことで、後見人がいないことで行ってきた後ろ向き業務が減る、後見人に選ばれて売り上げが上がる、という利益を享受する医療、福祉、金融、不動産、その他の団体等が、「後見人サポート機構」を財政的に支援することなくはない。そういう意味では、「後見人サポート機構」単独や会員のみで成り立つものではなく、日本の社会の有り様が問われているだろう。

ただ我々は、その変化を待っている時間はない。とにもかくにも、「後見人サポート機構」の各サービスの品質を向上させつつ、会員と伴走しながら「よい後見」を提供するサポート事業を行い、収支も合わせていくチャレンジに挑むほか道はない。