

平成25年度サービス産業強化事業費補助金

(地域ヘルスケア構築推進事業費補助金)

後見機能実装型生活支援サービス創出支援事業

成果報告書

地域生活サポート事業の創出

平成26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.....	6
2. 事業内容.....	7
2. 1 実施内容	7
2. 1. 1 後見NPO法人の事業化支援.....	7
2. 1. 2 後見NPO法人の事業提携構築	12
2. 1. 3 後見NPO法人の情報連携構築	14
2. 1. 4 事業化支援サービスの事業モデル構築	16
2. 2 事業のスケジュール	19
2. 3 実施体制	20
3. 事業の成果・分析結果・課題.....	21
3. 1 後見NPO法人における地域生活サポート事業化支援.....	21
3. 1. 1 地域生活サポート内容の検証・需要調査	21
3. 1. 2 地域生活サポート事業計画の策定	40
3. 1. 3 地域生活サポート事業の試行	41
3. 2 後見NPO法人の事業提携構築	50
3. 2. 1 事業提携事業者の選出.....	50
3. 2. 2 業務委託・取次内容の検討.....	51
3. 3 後見NPO法人の情報連携構築	59
3. 3. 1 医療・介護機関への情報連携要請	62
3. 4 事業化支援サービスの事業モデル構築.....	62
3. 4. 1 事業化支援サービス内容の検証・需要調査.....	62
3. 4. 2 事業化支援サービスマニュアルの策定	72

4. 今後の事業展開.....	76
4. 1 事業の概要.....	76
4. 2 サービスの内容	77
4. 2. 1 サービス内容	77
4. 2. 2 サービス提供者と利用者.....	78
4. 2. 3 サービスの市場性	79
4. 2. 4 サービス提供方法	81
4. 2. 5 課金方法とサービス料金.....	81
4. 2. 6 サービス利用促進方法	82
4. 3 実施体制	84
4. 4 課題とその対応策	86
4. 4. 1 サービス内容	86
4. 4. 2 サービス提供者と利用者.....	87

1. 背景・目的

1. 1 事業の背景

加齢とともに身体能力や判断能力が低下していく高齢者が、地域社会において安心・安全に暮らしていける生活環境を整備することは、各地域の共通の課題となっており、その環境整備のための仕組み創りを行うことが強く求められている。だが社会保障費が増大し、地域財政も悪化している中、多くの自治体において、高齢者の生活支援のための予算の確保が難しくなっており、行政としての対策が十分になされていない状況となっている。

核家族化や少子化の進展により、親族と別居ないし身寄りのない高齢者の独居世帯や、高齢者の夫婦世帯が増加している中、地域における隣人や友人との付き合いもなく、人との交流に乏しい高齢者の地域社会での孤立化が深刻な問題となっている

地域社会における高齢者の孤立化等が原因で、例えば次のような深刻な問題が生じている。すなわち、①高齢者を対象とした悪質商法の増加、②孤立死の増加、③孤立化による心身の不調や病状の重篤化、④認知症の放置による症状の進行、などである。しかし現在のところ、これらの問題に対する有効な解決策は、いまだ十分に講じられていないように見える。

また高齢者の日常生活に関わる社会問題として、①医療費・介護費等の増加による社会保障支出の増大、②高齢者の消費活動の抑制や資産の滞留化等による経済循環の停滞、などが地域経済にマイナスの影響をもたらしている。

高齢化の進展に伴う認知症高齢者の大幅な増加が、近年、重大な問題と捉えられるようになってきている。2012年時点で、認知症高齢者の推計人数は550万人（さらに軽度認知障害の高齢者が310万人）にもものぼっているとみられている（九州大学の久山町研究（2013年度）に基づく）。

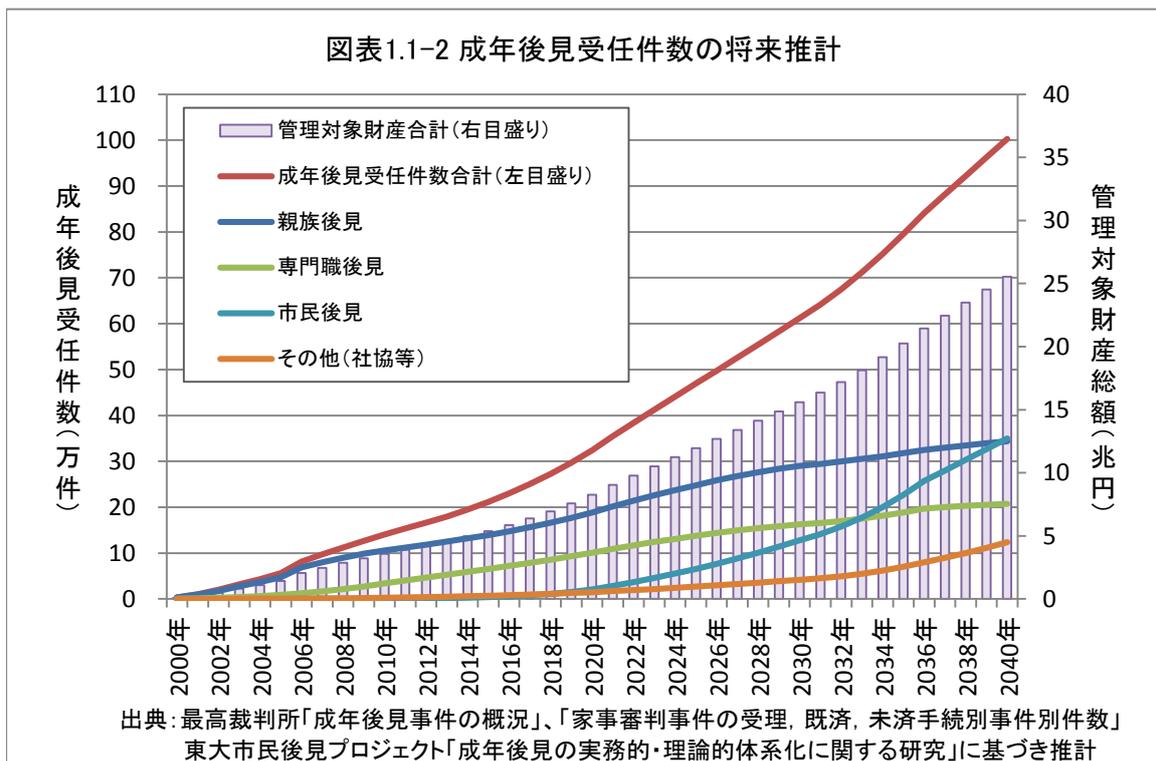
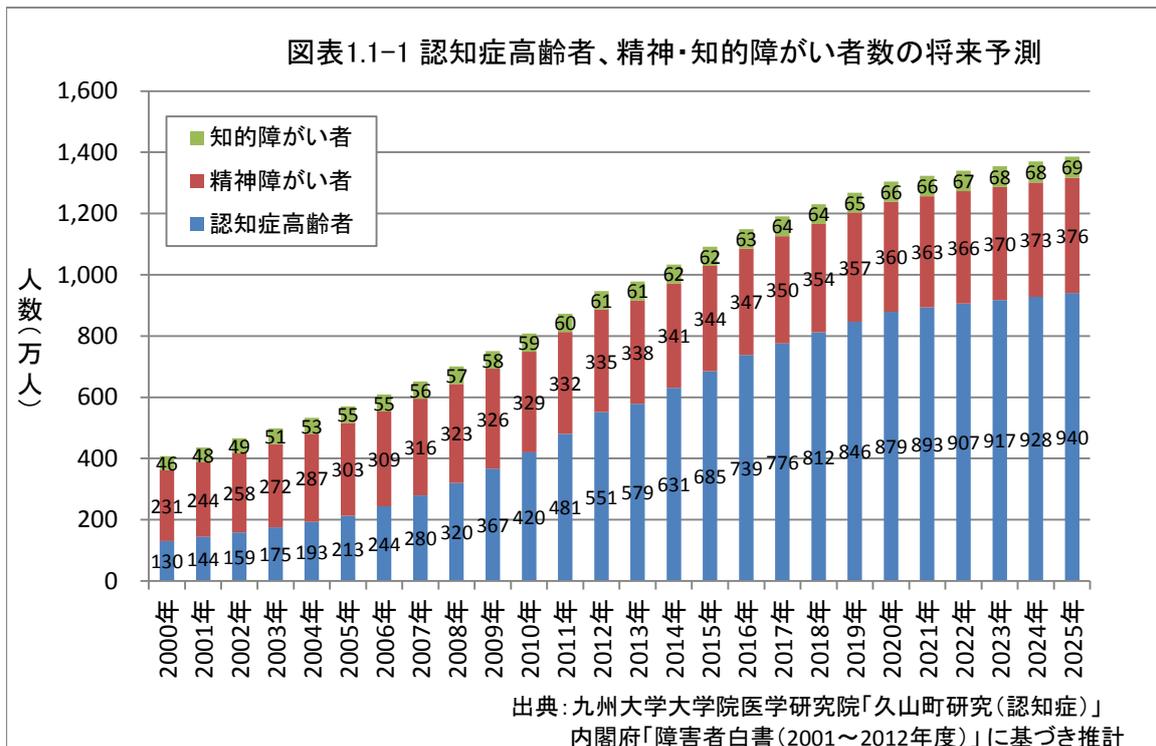
さらに、判断能力が不十分な人は認知症高齢者だけに限られるわけではなく、それ以外にも、精神障害者が約330万人、知的障害者が約60万人ほどいるとみられている（内閣府「障害者白書（2001～2012年度）」に基づく）。これらをすべて合わせると、判断能力が不十分な人は日本全国でおよそ1500万人にもものぼる計算となる。（図表 1.1-1）

これら判断能力が不十分な高齢者等の生活や経済活動の維持・向上を図るために、成年後見制度の普及と利用促進が社会的に強く求められている。この点、国（厚生労働省）も、認知症の人の福祉を増進する観点から、市区町村において市民後見人を確保できる体制を整備・強化し、地域における市民後見人の活動を推進する事業として、市民後見推進事業を全国で展開している。これらの施策等の後押しもあり、近年、市民後見は増加傾向にあるが、そのニーズの多さに比べると、まだ十分とは言えない状況である。（図表 1.1-2）

成年後見の普及を後押しするためには、弁護士などの専門職がその役割を担うだけでなく、専門職以外の市民後見人を中心とした支援体制を構築する必要がある。その際、後見活動の中心的な役割を担う主体として期待されているのが、市民後見NPO等（市民によって作ら

れ、市民が主体となって活動する組織）である。しかし、これら市民後見NPO等の多くは収入源に乏しく、財政的な事業基盤の脆弱性とその経営課題となっている。

地域でさまざまな問題を抱えた高齢者の生活を支援し、その経済活動の維持・向上を図っていくためには、これら市民後見NPO等を有効に活用しつつ、高齢者の生活をサポートするサービスを地域で幅広く展開できるよう環境を整備していく必要があるといえる。



1. 2 事業の目的

高齢者（特に単身世帯の高齢者）が、その生活を維持し、さらにより豊かなものにしていくためには、家事支援や移動支援などの生活支援サービスを、必要に応じてうまく利用していくことが重要になってくる。しかし、現行の公的給付サービス（介護保険サービス等）だけでは、高齢者のさまざまなニーズにすべて対応することは難しい。高齢者の生活を守り、さらにそれを充実させていくためには、介護保険サービス等では賄いきれない多様なニーズに応じられる仕組みづくりを行っていくことが重要である。そのためには、地域の民間法人等が主体となって、高齢者等の生活を支援するサービスを、公的な資金には頼らない形で供給する体制を作っていく必要があるといえよう。

また、高齢化の進展とともに認知症高齢者の数が大幅な増加傾向にあるが、これらの人々は、判断能力が減退しているがゆえに契約等を行うことが難しく、医療・介護サービスの利用や消費活動などを十分に行うことが困難になっているケースが多い。さらに、特に独居や高齢世帯の人の場合、周りに支援してくれる人もおらず、財産管理等が困難で、通常の生活を維持することすら難しくなり、また悪徳商法等の被害にあうことも多い。だが、やはり判断能力が減退しているがゆえに、自ら行政等に助けを求めることもできず、福祉の網の目からこぼれ落ち、独り放置されている例も少なくない。このように、従来のような介護保険サービスをはじめとする給付中心の施策だけでは、これらの人々の福祉を保障し、その権利擁護を図っていくことは難しい。

これらの認知症高齢者等に対しては、地域の市民後見NPO等が主体となって、成年後見制度を活用しながら、本人の財産管理を支援し、身上監護を図っていくことが重要となってくる。さらに、この成年後見制度の活用を通じた支援に、上述の生活支援サービス（家事支援や移動支援等）を組み合わせることによって、地域の高齢者等に対して、生活を全般的に支援するサービスを提供することが可能となる。

本事業の主要な目的は、このような地域的な生活支援サービス事業を構築するための収益モデルの開発支援を行うと同時に、その事業化を進めるための支援を実施し、さらにその事業モデルを全国各地に広めていくことである。

具体的には、見守りや家事支援サービスを高齢者へ提供する「生活サポート事業」と、成年後見制度を活用して認知症高齢者等の身上監護や財産管理等を支援する「成年後見事業」の2つの事業を組み合わせることにより、高齢者の日常生活をトータルにサポートする「地域生活サポート事業」を、市民後見NPO法人等に実装させていくための収益モデルの開発や事業化支援等を行い、さらにそれを全国に広めていくためのコンサルティング事業を展開していく。

本事業を通じて、地域の高齢者（特に単身世帯の高齢者）に生活サポートサービスを供給し、また判断能力が不十分な人に対しては成年後見制度を活用した支援を行っていくことで、地域の高齢者が可能な限り自立し、充実した生活を営むことを可能にし、またその権利擁護を図っていくことができる仕組みづくりを進めていくことを目指す。

2. 事業内容

2. 1 実施内容

2. 1. 1 後見NPO法人の事業化支援

(1) サービス内容の検証・需要調査

地域生活サポートの対象と想定する埼玉県さいたま市在住の 75 歳以上の単身および夫婦世帯の高齢者を主たる調査対象者とし、望まれるサポートの内容、料金、利用意向等について、訪問ヒアリング調査を実施。また、買い物支援サービスの一つにネットスーパーを活用するためにツールとして利用する I C T 端末の利用意向等についてモニター調査を実施。

1) ヒアリング・モニター調査実施

①実施対象者数：49名

居住形態		要介護の有無	対象数	調査対象者選定の協力団体・企業
施設	自立型有料老人ホーム	無	10名	株式会社生活科学運営
	介護付き有料老人ホーム	有	10名	株式会社ベネッセスタイルケア
在宅		無	9名	株式会社ジェイコムさいたま
		有	20名	さいたま市介護支援専門員協会

②調査方法：調査員による調査対象者への訪問ヒアリング調査および ICT 端末利用モニター調査

③調査項目：調査票（ヒアリングシート）を作成し、各種生活支援サービスの利用状況、利用意向ならびに ICT 端末の利用意向を調査（サービス内容）

- ・ 定期的訪問（会話）・外出付添い・通院付添い・買い物支援・配食
- ・ 清掃・修繕、軽作業・理美容・預金の入出金・重要書類の管理
- ・ 役所手続き・ペットの世話・郵便物管理・旅行付添い・成年後見利用

<調査票（ヒアリングシート）>

The image displays four pages of a survey form titled "生活支援サービスに関するヒアリングシート" (Interview Sheet on Life Support Services). The form is organized into several sections:

- 1. 調査対象者の基本属性 (Basic Attributes of Survey Targets):** Includes fields for name, gender, age, occupation, and address.
- 2. 健康やお住まいなどについて (About Health and Living Environment):** Contains questions about health status, living conditions, and the need for support services.
- 3. 本人の意思について (About the Person's Will):** Focuses on the respondent's willingness to use services and their preferences for support.
- 4. ICT端末の利用意向 (Intention to Use ICT Devices):** Assesses the respondent's interest and usage of ICT devices for various support services.

The form includes checkboxes, multiple-choice options, and open-ended question areas for detailed responses. It is designed to gather comprehensive data on the needs and preferences of elderly individuals regarding life support services.

④使用資料：調査対象者への調査協力依頼のための依頼文、個人情報保護のための誓約書
ならびに調査承諾書を準備し使用

<調査依頼文 1>

平成25年9月吉日

ご依頼者各位

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
学術支援事務局 資料 第一

ヒアリング・モニター調査のご協力をお願い

調査 新社会連合会、皆様方にはますますご健勝のこととお慶び申し上げます。

さて、この度、当大学では経済産業省の補助事業「平成25年度サービス産業強化事業費補助金（地域ヘルケア構築推進事業費補助金）」を受託し、地域社会の中のシニアの方々を対象に「身の回り
の家事支援サービス」、成年後見制度「サービス」を提供する『地域生活サポート事業』の事業化検証
を目的に（急務に備わっている）東京都を主たるセグメントとして設定し、実施することになりま
した。

世帯の増加等により高齢者を行うことが増え、家事・介護サービスの利用や健康状態の
急変等になった方に対して、成年後見制度を適用することで本人のサポートをいいたまわって
いる「NPO法人後見センター」を、当事業強化事業として、高齢者の心身の健康の
実証にも対応可能な生活支援をターゲットにサポートする『地域生活サポート事業』を構築し、その事
業モデルを全国展開していくことを事業目的としております。

本事業の実施項目として、シニアの方々へ提供する「身の回りの家事支援サービス」のサ
ポート体制を構築し、調査するために、シニアの方々を対象に貴方の調査実施による公益的のヒア
リング調査ならびにタッチパネル式の通信機器の活用モニターを実施致します。そこで調査の範囲にあ
りまして、株式会社ジェイコムにお願いいたします。ご契約の事業者を対象に、日常生活における身の回
りのサービスならびに通信機器に対する要望、ご意見を拝聴させていただく機会をもちたい。調査のご
協力をお願い申し上げます。

ご協力をいただける場合には、お手数をかけ致しますが御座います。ご記入いただきましたお
願い申し上げます。

なお、本調査は決して知り得た個人の情報を、ご意見を拝聴させていただきます。別紙「誓約書」をも
って秘密を厳守することをお願い致します。何卒ご高配のほどよろしくお願い申し上げます。

敬白

<調査依頼文 2>

平成25年9月吉日

ご利用者各位

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

東京大学による社会事業調査のご協力をお願い

調査 新社会連合会、皆様方にはますますご健勝のこととお慶び申し上げます。

この度、当大学では経済産業省が推進する地域社会の中で、シニアの方々の身の回りの生活
支援や成年後見制度の利用支援などをターゲットとする『地域生活サポート事業』を
構築し、その事業モデルを全国各地に広げていくことを目的とした事業化検証を実施しま
す。事業化の検証において、埼玉県および東京都を主たるセグメントとして設定し、シニアの方が
日々の生活において必要とされている日常生活支援サービスの調査を行います。

つきましては、さいたま市に在住されている皆様を対象に、日常生活における身の回りの
サポートサービスならびに通信機器に対する要望、ご意見を拝聴させていただく機会をもち
たい。調査のご協力をお願い申し上げます。調査範囲は以下の通りとなります。

本調査にご協力いただける場合には、お手数をかけ致しますが御座います。別紙「誓約書」にご記
入いただきましたようお願い申し上げます。なお、本調査は決して知り得た個人の情報を、ご意
見等の情報については、別紙「誓約書」をもって秘密を厳守することをお願い致します。何
卒ご高配のほどよろしくお願い申し上げます。

敬白

記

- 1 調査方法：調査担当者の訪問による会話形式のヒアリングならびにタッチパネル式の通
信機器の使用モニター
- 2 調査時間：30～40分程度
- 3 調査項目：ヒアリング・モニターさせていただく主な内容
 - 日々の生活の状況について
 - 日々の買い物や収入について
 - 外出の頻度、移動手段について
 - 年金、納税等の政府の手続・申請について
 - 医療保険等（権利証、認知、預金通帳等）の管理について
 - 成年後見制度の利用意向について
 - 利用してみたい日常生活、家事支援サービスについて
 - タッチパネル式通信機器の使用感 など

以上

<誓約書>

_____様

誓約書

私は、生活サポートサービスに関するヒアリング調査ならびにモニター調査の
実施において、知り得た事項（個人に関する情報であって、当該情報に含まれる
氏名、生年月日、住所、電話番号その他の記述等により特定の個人を識別するこ
とができるもの。なお、他の情報と容易に照合することができ、それにより特定
の個人を識別することができるものを含む）について、平成25年10月吉日付
「ヒアリング・モニター調査のご協力をお願い」に記載の事業にかかる調査、検
討の目的にのみ使用し、且つ不正当に開示、漏洩、もしくは不正に利用するような
ことは一切いたしません。また、活動終了後においても不正当に開示、漏洩、もし
くは不正に利用するようないかなることもいたしません。

平成25年 月 日

調査実施主体
〒113-8003 東京都文京区本郷7-2-1
国立大学法人 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
調査担当者

<承諾書>

東京大学 政策ビジョン研究センター 宛

調査協力承諾書

東京大学が実施する平成25年度経済産業省「サービス産業強化事業費補助金（地域
ヘルケア構築推進事業費補助金）」（後見機能強化型生活支援サービス提供支援事業
（地域生活サポート事業の創出））のヒアリング・モニター調査にご協力することを承
諾致します。

平成25年 月 日

住 所： _____

ご本人様
氏 名： _____

ご家族様（保証人様）
氏 名： _____

<調査実施風景>



(2) 事業計画の策定（事業戦略・収益計画の策定）

「地域生活サポート事業」の実施主体である後見機能を有するNPO法人市民後見センターさいたまにおけるビジネスプランを策定。

①事業計画書の作成

構成内容

- | |
|--|
| <p>I 事業環境分析と戦略の立案</p> <ol style="list-style-type: none">1. 市場環境<ol style="list-style-type: none">1) 医療制度の改正の動きについて2) 介護保険の改正の動きについて3) 事業試行の調査から導かれること2. NPO市民後見センターさいたまの事業分析<ol style="list-style-type: none">1) 外部環境分析について2) 内部環境分析について（3C・SWOT）3) 事業戦略の構築に向けて（まとめ） <p>II 事業実施体制の検討・構築</p> <ol style="list-style-type: none">1. 事業の体系について2. 成年後見事業について3. 生活サポート事業について4. 情報提供事業について<ol style="list-style-type: none">1) 業務委託・取次内容等協業について2) 医療・介護施設等に対する事業サービスについて5. 事業の管理・運営体制について<ol style="list-style-type: none">1) 事業の管理と運営体制2) 要員計画について3) スタッフに求められる知識や能力4) 個人情報保護について <p>III 顧客獲得策（プロモーション）の策定</p> <ol style="list-style-type: none">1. 事業の強みとチャネルの確認<ol style="list-style-type: none">1) 事業の強みの確認2) 事業提携・連携を通じた顧客獲得チャネルの活用3) ICT 端末の利活用による高齢者の生活支援2. 意思決定者への働きかけ3. サービスの質について <p>IV 収益計画の策定</p> <ol style="list-style-type: none">1. 売上について2. 支出について3. 収支について4. 収支計画の課題5. 資金調達について |
|--|

(3) 事業サービスの試行

1) サービスの広報活動

「地域生活サポート」事業のサービス利用候補者ならびに利用者の紹介が見込める企業・団体に向けたサービスの告知活動を実施

①マスメディアへの広報活動

埼玉新聞社の記者からの取材対応を行い「埼玉新聞」(2013/10/30 朝刊)に本事業の記事が掲載された

②各種イベント・研究会への参加

福祉、生活関連のイベントに参加しサービス内容の告知活動を実施

日付	イベント名	主催
2013/9/28	J:COM さいたま顧客向けセミナー	ジェイコムさいたま
2013/11/3	コープみらいフェスタ	コープみらい
2013/11/3	岩槻地区社協フェスタ 2013	さいたま市社会福祉協議会
2013/11/14	都市高齢者の健康長寿医療研究会	東京都健康長寿
2013/12/2	地域×男性 フューチャーセッション	Loco-working 協議会
2014/1/19	終活フェア in 埼玉	終活を考える会・埼玉
2014/1/30	彩の国ビジネスアリーナ 2014	埼玉県共助社会づくり課
2014/2/9	わくわく浦和区フェスティバル	さいたま市浦和区
2014/2/13	大宮区東西合同ケアマネジャー研修会	さいたま市大宮区ケアマネジャー

<各種イベント・研究会参加風景>



2) 地域の医療・介護福祉機関からの相談・依頼対応

事業期間中にサービス対象者（利用見込み者）へのサービス提供を試行し、3件のサービス契約が締結

①相談・依頼件数：11件

②契約件数：3件

	相談・依頼元（法人・団体名）	対象者（利用見込み者）			契約
		性別	年齢	居住地	
1	三郷市長寿生きがい課	男	78	三郷市	○
2	さいたま市社会福祉協議会大宮サービスセンター	女	81	大宮区三橋	○
3	さいたま市介護支援専門員協会	男	75	鳩ヶ谷市	
4	(株)生活科学運営	女	81	南区南本町	
5	(株)ジェイコムさいたま主催セミナー	女	73	中央区上落合	
6	(株)ジェイコムさいたま主催セミナー	女	72	桜区西堀	
7	(株)生活科学運営	女	81	南区南本町	
8	本人（ヒアリング対象者）	女	80	浦和区岸町	
9	本人（ヒアリング対象者）	女	83	南区鹿手袋	
10	さいたま市介護支援専門員協会	女	84	浦和区高砂	
11	地域包括支援センター 尚和園	男	76	浦和区本太	○

3) サービス提供者要員の確保＝サービス供給体制

「地域生活サポート」の各種生活支援サービス利用者に対して安定したサービス提供者の「量」の確保とサービス利用者との円滑なコミュニケーションが可能なヒューマンスキルや支援サービスに関連する知識を備えた「質」の確保が保てる体制作り

①地域女性労働力の活用

埼玉県産業労働部ウーマノミクス課との連携により、県が支援する主婦労働力を「地域生活サポート」サービス提供者として活用することを検討

②既存の事業者との連携

主婦をネットワーク化しイベント企画や託児サービス事業としている地元の企業へのアウトソーシング化を検討

③サービス提供者向け研修の実施

サービス提供者に対する倫理観、知識・技能の習得を目的とする事前研修カリキュラムの開発

2. 1. 2 後見NPO法人の事業提携構築

(1) 事業提携事業者の選出とアプローチ

「地域生活サポート」の利用が見込まれる高齢者を顧客とし、主として生活関連事業を展開する民間企業との事業提携を検討、実施するために候補企業を選出しアプローチを実施。

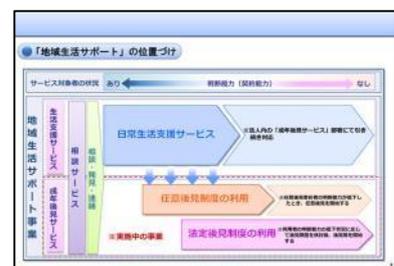
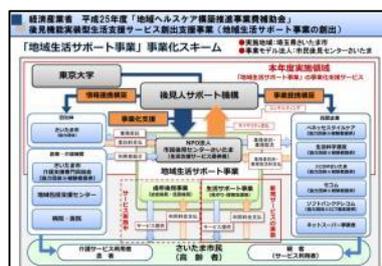
1) アプローチ実施企業

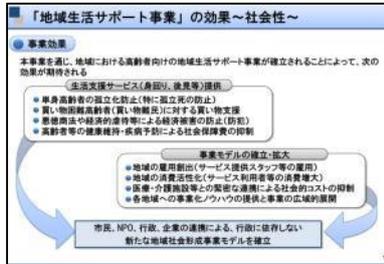
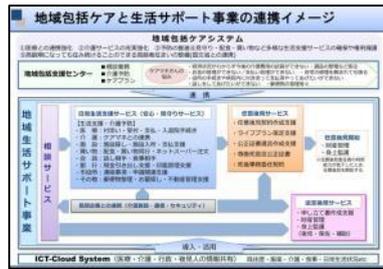
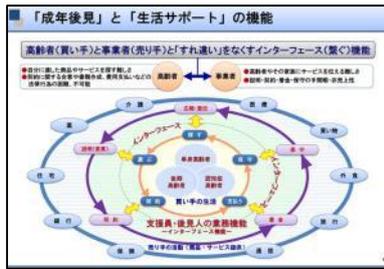
①実施対象企業・団体数：15

企業・団体名	事業内容	所在地
(株)ホームネット	住宅サービス	東京都新宿区
(株)生活科学運営	介護事業者	東京都新宿区
(株)ウイズネット	介護事業者	埼玉県さいたま市
セコム(株)	警備	東京都新宿区
(株)大和不動産	不動産	埼玉県さいたま市
武蔵野銀行	銀行	埼玉県さいたま市
コープみらい	生活協同組合	埼玉県さいたま市
(株)ジェイコムさいたま	CATV	埼玉県さいたま市
(株)エスピーアイ あ・える倶楽部	旅行会社	東京都渋谷区
(株)アミー	保育・託児サービス	東京都港区
ソフトバンクテレコム(株)	通信	東京都港区
(株)ワンビシアーカイブズ	機密文書管理業者	東京都港区
(株)もしもしホットライン	コールセンター事業者	東京都渋谷区
B.C.アベレージ	訪問美容	埼玉県さいたま市
ライフオーガナイザ-の会さいたま	部屋整理整頓サービス	埼玉県さいたま市
曹洞宗 東光寺	宗教	埼玉県さいたま市
埼玉県都市整備部住宅課	官公庁	埼玉県さいたま市

②アプローチ方法：事業説明用資料を基に訪問説明を実施。

<説明用資料 1 (事業内容)>





NPO法人市民後見センターさいたまの取り組み状況

◎これまでの取組み

◎NPO法人市民後見センターさいたまにおける「地域生活サポート事業」の取組み

◎利用者へのサービス提供実績

事業種別	サービス内容	実績	サービス提供数	社会貢献
成年後見サービス	法定後見委任 任意後見契約 後見に関する相談	1件 1件 13回	1件 1件 13回	1件 1件 13回
生活支援サービス	買い物・買い物支援 買い物・買い物支援	4回 4回	4回 4回	4回 4回

◎民間企業との事業連携に関する検討・協議

◎CATV事業者の高齢者顧客向けセンターの講師派遣、施設入居高齢者の任意後見契約継続の支援

◎自治体との事業連携に関する検討・協議

◎市役所内の会館等での高齢者見聞録会を定期的に開催(平成24年度 月3回)



< 説明用資料 2 (新聞記事：埼玉新聞 2013/10/30) >



(2) 業務委託・取次内容の検討

アプローチした企業・団体の中で実施期間中において業務提携・取次、情報連携を進めていくことが可能となった企業・団体（現在、詳細検討中の企業団体も含む）は以下の通り。

企業・団体名	事業内容	所在地
(株)ホームネット	住宅サービス	東京都新宿区
(株)生活科学運営	介護事業者	東京都新宿区
セコム(株)	警備	東京都新宿区
(株)大和不動産	不動産	埼玉県さいたま市

武蔵野銀行	銀行	埼玉県さいたま市
コープみらい	生活協同組合	埼玉県さいたま市
(株)エスピーアイ あ・える倶楽部	旅行会社	東京都渋谷区
ソフトバンクテレコム(株)	通信	東京都港区
(株)ワンビシアーカイブズ	機密文書管理業者	東京都港区
(株)もしもしホットライン	コールセンター事業者	東京都渋谷区
B.C.アベレージ	訪問美容	埼玉県さいたま市
ライフオーガナイザー-の会さいたま	部屋整理整頓サービス	埼玉県さいたま市

各企業・団体との業務提携・取次内容・スキームについては「3. 2 後見NPO法人事業提携構築」を参照。

2. 1. 3 後見NPO法人の情報連携構築

(1) 情報連携機関・団体の選出とアプローチ

「地域生活サポート事業」のサービス利用希望者の情報提供や紹介などを円滑に進めることを目的とし、地元医療・介護関係機関との情報構築を図るために候補機関・団体を選出しアプローチを実施。なお、この情報連携は、地域生活サポート事業の顧客獲得のためのチャンネル形成として位置づけられる。さらに医療機関については、サービス利用者の病気発症時や認知症の疑義照会等の対応機関としての連携も図る。

1) アプローチ実施機関

①実施対象機関数：9

機関団体名	事業内容	所在地
さいたま市保健福祉局福祉部	行政	埼玉県さいたま市
三郷市福祉部ふくし総合相談室	行政	埼玉県三郷市
さいたま市社会福祉協議会 おおみやサービスセンター	福祉機関	埼玉県さいたま市
大宮区西部圏域 シニアサポートセンター	福祉機関	埼玉県さいたま市
浦和医師会	医療機関	埼玉県さいたま市
蓮田よつば病院	病院	埼玉県蓮田市
寿康会病院	病院	埼玉県川口市
東京都健康長寿医療センター	病院	東京都板橋区
さいたま市介護支援専門員協会	介護支援専門員団体	埼玉県さいたま市

②アプローチ方法：「2. 1.2 後見NPO法人の事業提携構築」の企業・団体向けに使用した事業説明用資料と同様の資料を基に訪問説明を実施

(2) 情報連携内容の検討

アプローチした機関・団体において、「生活サポートサービス」の利用が必要と思われる患者や介護サービス利用者をNPO法人に紹介する等の情報連携を図ることが可能となった機関・団体（現在、詳細検討中の企業団体も含む）は以下の通り。

機関団体名	事業内容	所在地
さいたま市保健福祉局福祉部	行政	埼玉県さいたま市
三郷市福祉部ふくし総合相談室	行政	埼玉県三郷市
さいたま市社会福祉協議会 おおみやサービスセンター	福祉機関	埼玉県さいたま市
大宮区西部圏域 シニアサポートセンター	福祉機関	埼玉県さいたま市
浦和医師会	医療機関	埼玉県さいたま市
蓮田よつば病院	病院	埼玉県蓮田市
寿康会病院	病院	埼玉県川口市
東京都健康長寿医療センター	病院	東京都板橋区
さいたま市介護支援専門員協会	介護支援専門員団体	埼玉県さいたま市

各機関・団体との業務提携内容・スキームについては「3.3 後見NPO法人情報連携構築」を参照。

<アプローチ実施 機関・団体>



2. 1. 4 事業化支援サービスの事業モデル構築

(1) 事業サービス内容の検証・需要調査

事業化支援サービスの事業化に向けたサービス内容の検討・開発を行うために後見NPO法人に対して「地域生活サポート事業」の取組ニーズを探る。

1) ヒアリング調査実施

- ①調査対象：後見人サポート機構の会員である後見NPO法人 5法人
- ②調査方法：事業相談があった会員法人へのヒアリング実施ならびに埼玉県市民後見NPO法人会合参加会員法人へのヒアリング実施
- ③調査項目：「地域生活サポート」事業の取組意向

<調査対象法人>

法人名	所在地	設立	後見受任実績
NPO法人 千葉県市民後見人支援センター	千葉県船橋市	2011年6月	無
NPO法人 東葛市民後見人の会	千葉県我孫子市	2011年2月	有
NPO法人 後見支援ネットワーク東京	東京都文京区	2013年5月	無
NPO法人 市民後見かわぐち	埼玉県川口市	2011年8月	無
NPO法人 市民後見センター	埼玉県深谷市	2010年12月	有

<個別ヒアリング実施風景>



2) アンケート調査

- ①調査対象：後見人サポート機構の会員である後見NPO法人 27法人
- ②調査方法：会員会合時に参加会員に対して「地域生活サポート事業」の内容説明を行い、その後法人会員に対してメールにてアンケート調査を実施
※会員会合参加法人数：12法人
- ③調査項目：調査票を作成し「地域生活サポート」事業の取組意向を調査

NPO法人 With	茨城県常総市	2012年9月	無
NPO法人 ウェルサポートぐんま	群馬県玉村町	2012年10月	有
NPO法人 市民後見センター	埼玉県深谷市	2010年12月	有
公益社団法人 新座市シルバー人材センター	埼玉県新座市	1954年6月	有
NPO法人 西入間あんしん市民後見人の会	埼玉県鶴ヶ島市	2011年2月	有
NPO法人 市民後見センターさいたま	埼玉県さいたま市	2011年4月	有
NPO法人 市民後見かわぐち	埼玉県川口市	2011年8月	無
NPO法人 後見ネットワーク C-trust	東京都町田市	2012年10月	無
一般社団法人 成年後見普及協会	東京都千代田区	2012年7月	無
NPO法人 東京市民後見サポートセンター	東京都品川区	2011年3月	有
NPO法人 ライフサポート東京	東京都品川区	2005年7月	有
NPO法人 多摩東成年後見の会	東京都小金井市	2011年9月	有
NPO法人 千葉県市民後見人支援センター	千葉県船橋市	2011年6月	無
NPO法人 市民後見親がわり	千葉県富津市	2012年2月	無
NPO法人 市民後見太陽	千葉県富里市	2005年6月	無
NPO法人 成年後見なし坊あんしんサポート	千葉県白井市	2013年1月	無
NPO法人 市民後見センター印旛	千葉県佐倉市	2012年8月	無
NPO法人 東葛市民後見人の会	千葉県我孫子市	2011年2月	有
福祉クラブ生活協同組合 成年後見サポートW. Co あうん	神奈川県横浜市	2008年5月	無
NPO法人 となみ地域障害者成年後見福祉会	富山県小矢部市	2007年4月	有

< 「地域生活サポート事業」 事業内容説明会 >



2. 2 事業のスケジュール

実施項目	平成 25 年			平成 26 年		
	9 月	10 月	11 月	12 月	1 月	2 月
■後見NPO法人の事業化支援						
事業サービス内容検証・需要調査						
調査員確保・研修						
ヒアリング・モニター項目設定						
被験者選出						
ヒアリング・モニター調査実施						
事業計画策定及び試行						
事業環境分析・戦略立案						
事業実施体制の検討・構築						
顧客獲得施策の策定と試行						
事業計画の策定						
■後見NPO法人の事業提携構築						
事業提携企業・団体の選出						
提携候補企業選出・訪問説明						
業務委託・取次内容の検討・決定						
提携先企業・団体との業務内容の協議						
■後見NPO法人の情報連携構築						
連携機関の選出						
連携候補先機関の選出・訪問説明						
連携スキームの検討・決定						
■事業化支援サービスの事業モデル構築						
事業サービス内容検証・需要調査						
アンケート項目設定						
被験者選出						
ヒアリング・アンケート調査実施						
事業説明会開催						
事業計画策定及び支援試行						
事業環境分析・事業実施体制の検討						
顧客獲得施策の策定						
収益計画の策定						
事業化支援マニュアルの策定及び試行						
■事務局業務						
報告書作成						

2. 3 実施体制

		地域生活サポート事業の事業化ノウハウ構築						事業化支援サービスの事業モデル構築			報告書作成
		事業化支援		事業提携構築		情報連携構築		事業化支援サービスの内容と需要調査	事業計画の策定と試行	事業化支援サービスマニュアルの策定	
		事業サービスの内容検証と需要調査	事業計画の策定と試行	事業提携企業・団体の選出	業務委託・取次内容の検討・決定	情報連携機関の選出	情報連携スキームの検討・構築				
コンソーシアム	東京大学	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎
	市民後見センターさいたま	◎	◎	◎	◎	◎	◎	○	○	○	○
	後見人サポート機構	○	○	○	○	○	○	◎	◎	◎	○
さいたま市福祉部					○	○	○				
さいたま市経済局				○							
さいたま市介護支援専門員協会		○				○	○				
さいたま市商工会議所		○		○							
(株)ベネッセスタイルケア		○			○						
(株)生活科学運営		○			○						
(株)ジェイコムさいたま		○			○						
セコム(株)		○			○						
ソフトバンクテレコム(株)		○			○						

3. 事業の成果・分析結果・課題

3. 1 後見NPO法人における地域生活サポート事業化支援

3. 1. 1 地域生活サポート内容の検証・需要調査

(1) 調査の目的と方法

埼玉県さいたま市において、生活支援サービスの対象となる 70 歳以上の単身および夫婦世帯の高齢者を主たる調査対象者として設定したうえで、望まれる生活支援サービスの内容、料金、利用の意向、利用頻度等について、調査対象者に訪問ヒアリング調査ならびに ICT 端末利用モニターを実施する。

1) 調査対象者：さいたま市に在住（自宅・施設入居）の 70 歳以上の高齢者 49 名

2) 調査方法：調査員による調査対象者（自宅・施設）への訪問ヒアリング調査

3) 調査項目：主に以下の各項目のヒアリングを実施

①「見守り・家事支援訪問サービス」のサービス内容及び需要の把握、サービス内容等の策定（料金設定・収支予測）

対象者宅へ定期訪問を行い、健康状態の確認と共に、身の回りの生活支援サービスとして求められているものを把握し、その需要を予測する。

②「買い物支援サービス」のサービス内容及び需要の把握、サービス内容等の策定（料金設定・収支予測）

生命や健康を維持するために買い物による食料確保は必要不可欠であり、また買い物は、高齢者の楽しみ、いきがい、社交の場の一部にもなっている。この高齢者の買い物を有料で支援する「買い物支援サービス」（買い物の付き添い、購入の代理など）の需要を把握する。

③「成年後見制度利用」のサービス内容及び需要の把握、サービス内容等の策定（料金設定・収支予測）

判断能力が低下した高齢者を消費者被害等（高額商品を購入させられてしまう、不必要なサービス契約を結ばれてしまうなど）から守り、本人の生活の向上を図る「成年後見制度（特に任意後見制度）の利用サービス」に関する利用の意向を把握する。

④「ICT 端末利用支援サービス」の内容及び需要の把握、サービス内容等の策定（料金設定・収支予測）

タブレット型端末を、高齢者のサポートツール（定期連絡、緊急連絡、安否確認、買い物支援等のための情報機器）として活用することを目指す。あわせて、これを、高齢者にとって身近なコミュニケーションツールとして活用できるか否かについて検証を行う。さらに、スタッフによる端末操作の補助を通じた支援活動によって、対象者のサービスの利用意向がどのように変化するかを確認する。

(2) 調査結果

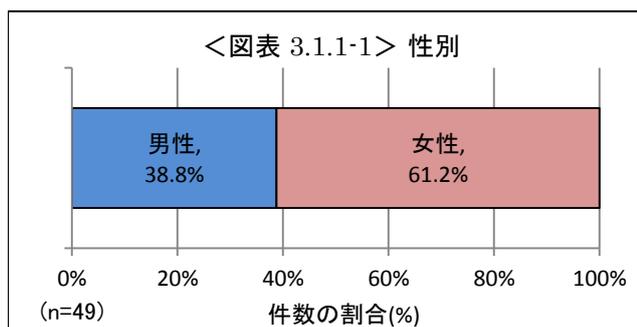
訪問ヒアリング調査の結果については、以下の通りである。

1) 社会的属性

まずはじめに、調査対象者の社会的属性についてである。

①性別

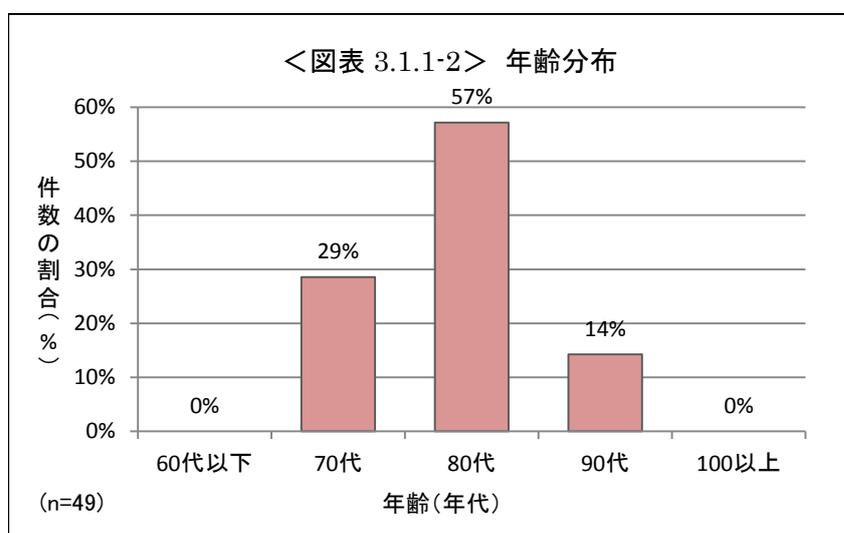
調査対象者の性別についてみると、男性が全体の39%、女性が61%であった。〈図表 3.1.1-1〉



②年齢

次に、調査対象者の年齢についてみると、全体の平均年齢は83.1

歳であった。より具体的に年齢分布をみると、70歳台が29%、80歳台が57%、90歳代が14%であり、80歳代の人が過半数を占めていた。今回の調査では、70歳未満ないし100歳以上の人はいなかった。〈図表 3.1.1-2〉



③就業状況

就業状況については、今回の調査対象者は全て無職であった。

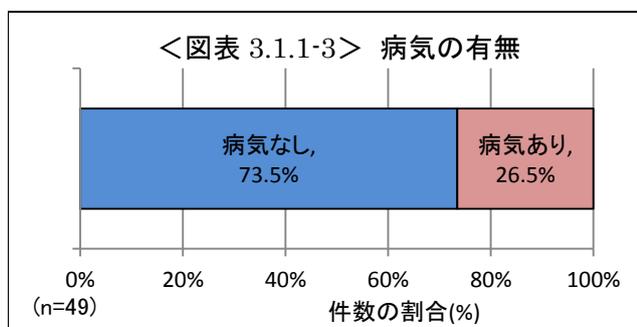
2) 健康状態

次に、調査対象者の健康状態について見てみる。

①病気の有無と種類

調査対象者に、「現在、何かご病気や体の悪いところなどがないか」尋ねたところ、全体の27%が「ある」と答え、対して73%が「なし」と答えた。

また、「病気がある」と回答した人については、具体的に次のような症状が比較的多く見られた。〈図表 3.1.1-3〉

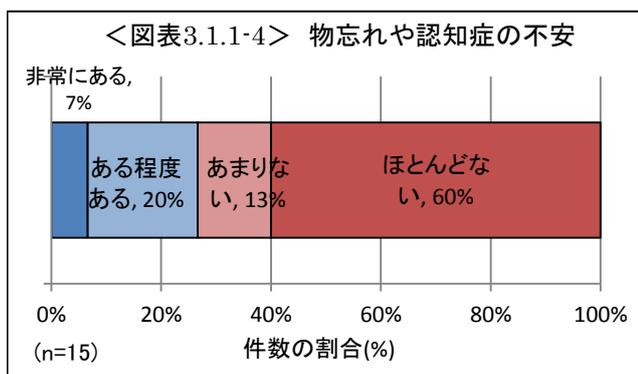


- ・ 高血圧症

- ・ 糖尿病
- ・ 心臓病
- ・ パーキンソン病
- ・ 足腰の痛み
- ・ 目の病気 など...

②物忘れや認知症の不安

調査対象者に、「物忘れがひどくなったり、認知症の不安などがないか」尋ねたところ、回答者全体の7%が「非常にある」、20%が「ある程度ある」と答え、また13%が「あまりない」、60%が「ほとんどない」と答えた。調査対象者のうちのかなりの割合の人(回答者全体の27%)が、物忘れや認知症の不安を抱えていた。〈図表 3.1.1-4〉



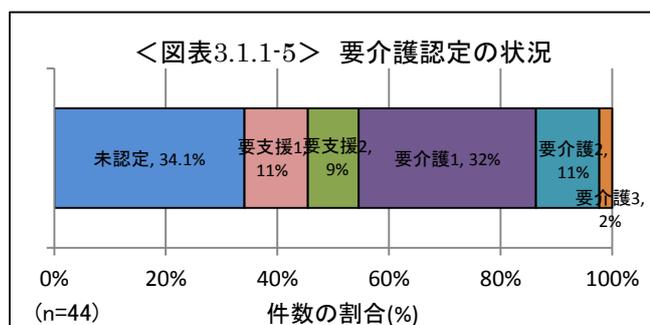
③要介護認定の有無と種類

調査対象者の要介護認定の状況についてみると、認定を受けている人が回答者全体の66%、未認定の人が34%であった。

より具体的に、要介護認定の種類については次のようであった。〈図表 3.1.1-5〉

- ・ 要支援 1： 11%
- ・ 要支援 2： 9%
- ・ 要介護 1： 32%
- ・ 要介護 2： 11%
- ・ 要介護 3： 2%

なお、今回の調査対象者の中で、要介護 4 以上の人はいなかった。

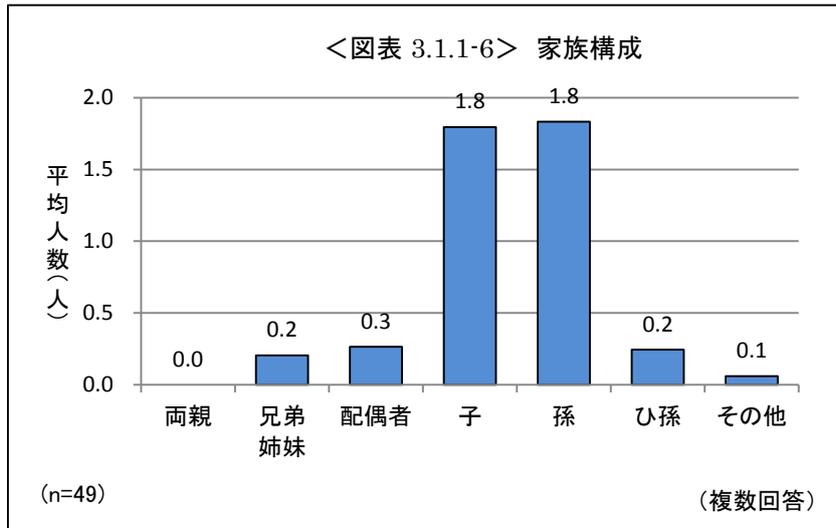


3) 家族構成

次に、調査対象者の家族構成や親類との関係性について見てみる。

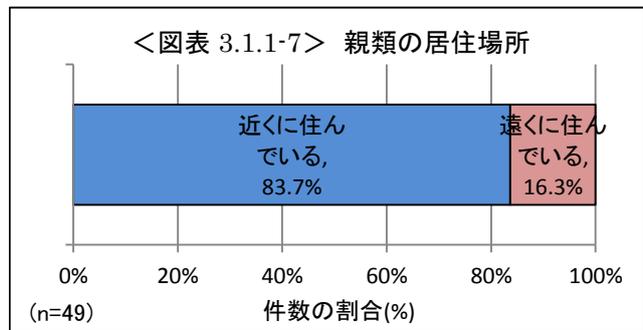
①家族構成

今回の調査対象者の家族構成について、各構成員の平均人数を算出すると、次のようであった。すなわち、「子」と「孫」が一番多くいずれも 1.8 人、次いで「配偶者」が 0.3 人、「兄弟姉妹」と「ひ孫」がいずれも 0.2 人、「その他」が 0.1 人であった。〈図表 3.1.1-6〉



②親類との関係性

今回の調査対象者においては、すべての人に身寄りがあり、さらに交流のある親類を有していた。この交流のある親類の居住場所についてみると、本人の近くに住んでいるケースが全体の84%、遠方に住んでいるケースが16%であった。＜図表 3.1.1-7＞

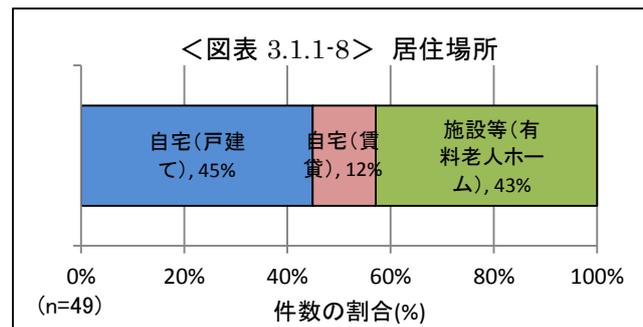


4) 住まいと暮らし

次に、調査対象者の住まいと暮らしの状況について見てみる。

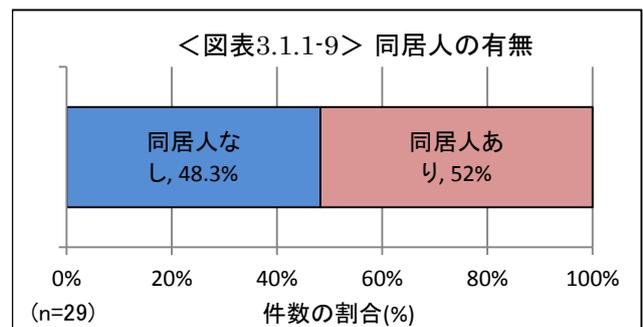
①居住場所

調査対象者がどこで暮らしているかという点についてみると、「自宅(戸建て)」が全体の45%、「自宅(賃貸)」が12%、「施設等(有料老人ホーム)」が43%であった。＜図表 3.1.1-8＞

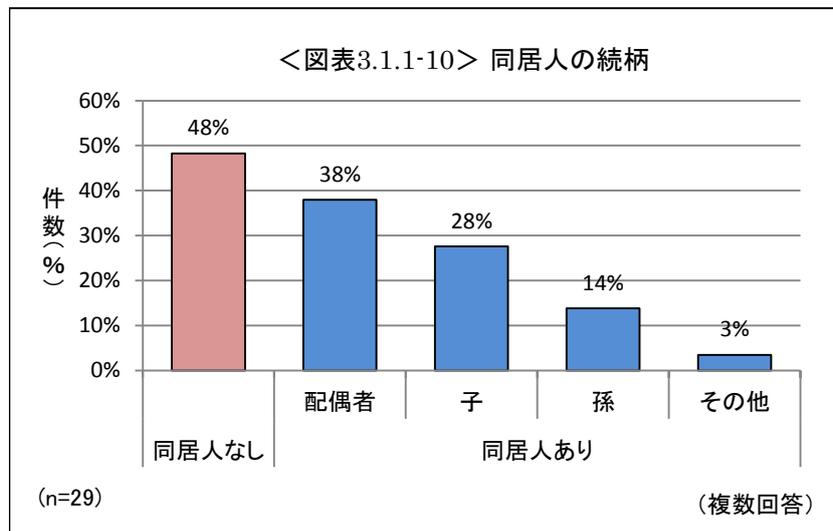


②世帯構成

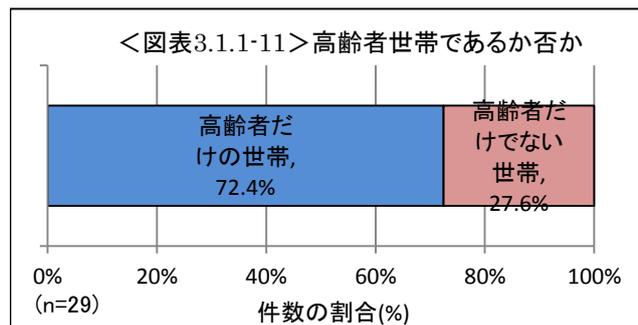
調査対象者のうち、自宅で暮らしている人(自宅居住者)に限定して、「同居人がいるか否か」について尋ねたところ、同居人がいる人が回答者全体の52%、同居人がいない人(いわゆる独居老人)が48%であった。＜図表 3.1.1-9＞



同居人がいると答えた人について、「誰と一緒に同居しているか」を尋ねたところ、「配偶者」と同居しているという人が回答者全体の 38%、「子」が 28%、「孫」が 14%、「その他」が 3%であった。〈図表 3.1.1-10〉



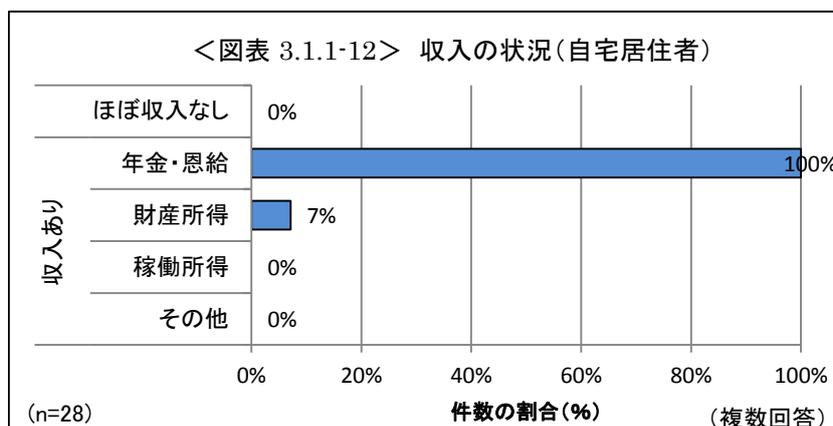
また回答者の世帯構成を見ると、高齢者だけによって構成された世帯（高齢者世帯）が回答者全体の 72%、高齢者だけではない世帯（非高齢者世帯）が 28%であった。〈図表 3.1.1-11〉



③収入の状況

調査対象者のうち自宅居住者について収入の状況をみると、回答者の全員が何らかの収入を得ていた。

その内訳は、すべての回答者が「年金・恩給」を受給しており、また回答者全体の 7%が「財産所得（賃料、利子・配当等）」を得ていた。他方、「稼働所得（給与、農業収入等）」や、「その他」の収入を得ている人はいなかった。〈図表 3.1.1-12〉

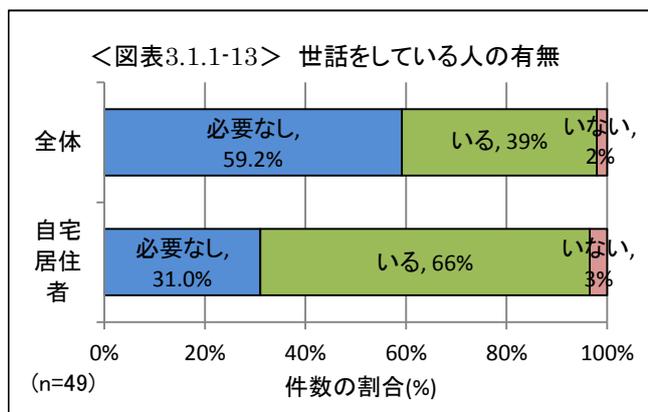


5) 本人の介護等の状況

次に、調査対象者の医療・介護や世話の状況について見てみる。

①世話をしている人の有無

調査対象者に、「本人（あなた）の世話をしている人がいるか否か」について尋ねたところ、調査対象者全体では、そもそも「世話は必要ない」と答えた人が 59%、「世話をしている人がいる」という人が 39%、「いない」という人が 2%であった。（この点、施設居住者（有料老人ホーム居住者）については、



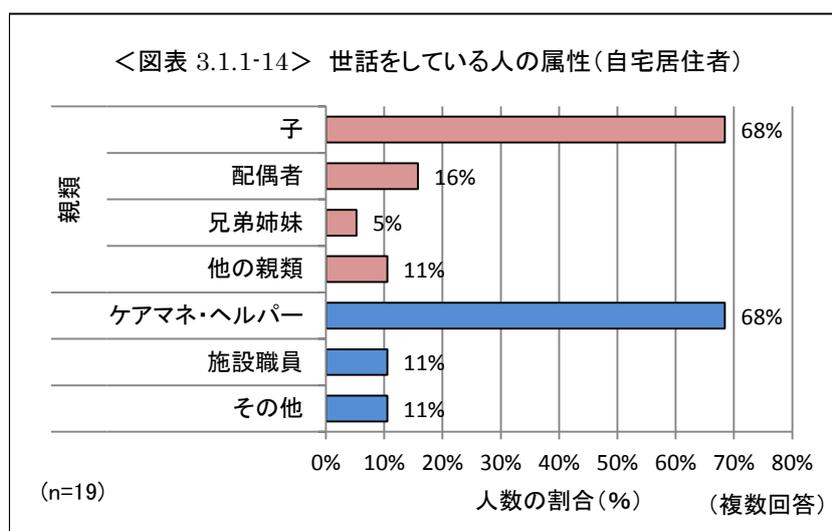
全員が「世話は必要ない」と回答した。） <図表 3.1.1-13>

また同じ質問について自宅居住者に限定してみると、「世話は必要ない」と答えた人が 31%、「世話をしている人がいる」という人は 66%、「いない」という人が 3%であった。

②世話をしている人の属性

調査対象者のうち自宅居住者に限定して、世話をしている人の属性（本人との続柄や社会的属性）を見ると、親類に世話をしてもらっているケースが 42%、親類以外の人に世話をしてもらっているケースが 74%であった。

より具体的にその内訳をみると、親類では、「子」の世話を受けているケースが 68%、「配偶者」が 16%、「兄弟姉妹」が 5%、「その他の親類」が 11%であった。他方、親類以外では、「ケアマネ・ヘルパー」の世話を受けているケースが 68%、「施設職員」が 11%、「その他」が 11%であった。 <図表 3.1.1-14>

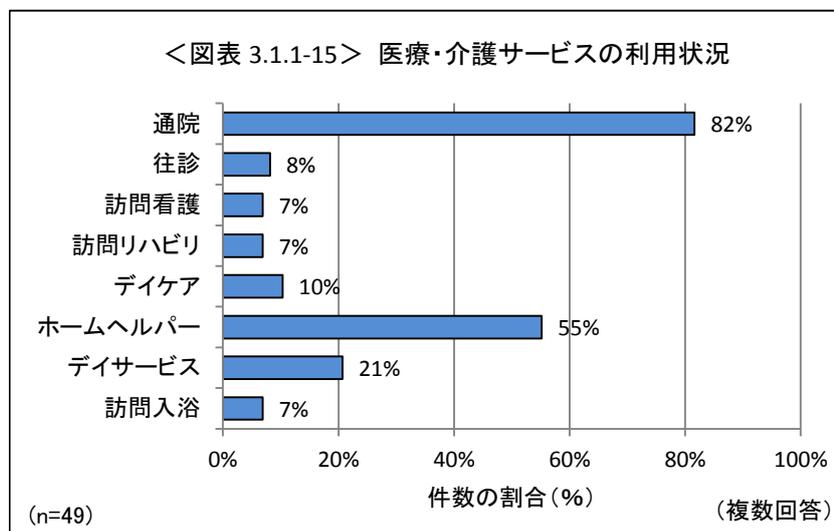


このように、親類で本人の世話をしているのは子が最も多く、また親類以外で最も世話をしているのはケアマネとヘルパーであった。

③医療・介護サービスの利用状況

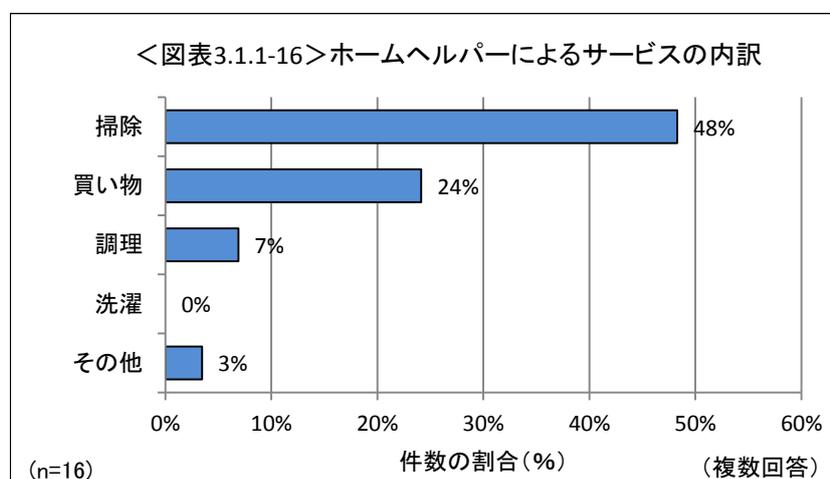
調査対象者における医療や介護サービスの利用状況について見ると、「通院」をしている人が対象者全体の82%、「ホームヘルパー」を利用している人が55%、「デイサービス（通所介護）」の利用が21%、「デイケア（通所リハビリ）」の利用が10%、「往診」を受けている人が8%、また「訪問看護」と「訪問リハビリ」と「訪問入浴」がいずれも7%であった。〈図表 3.1.1-15〉

今回の調査対象者においては、医療については対象者の大部分の人が通院しており、また介護については過半数の人がホームヘルパーを利用していた。



④ホームヘルパーによるサービスの内訳

上述のホームヘルパーを利用しているケースについて、そのサービスの内訳を見ると、「掃除」が回答者全体の48%、「買い物」が24%、「調理」が7%、「その他のサービス」が3%であった。〈図表 3.1.1-16〉



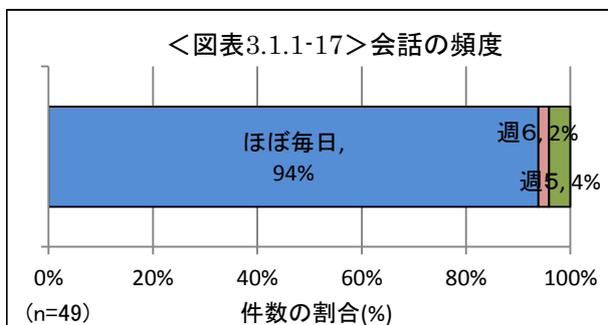
6) 会話の状況

この「6) 会話の状況」から、後の「10) その他の日常生活に関する状況」までは、調査対象者の日常生活の状況について見ていくことにする。

まずは、調査対象者の普段の会話の状況についてである。

①会話の頻度

まず調査対象者における他者との会話の頻度について見ると、ほぼ毎日会話をしている人が対象者全体の94%、また週に6回会話をしている人が2%、そして週5回の人4%であった。〈図表3.1.1-17〉

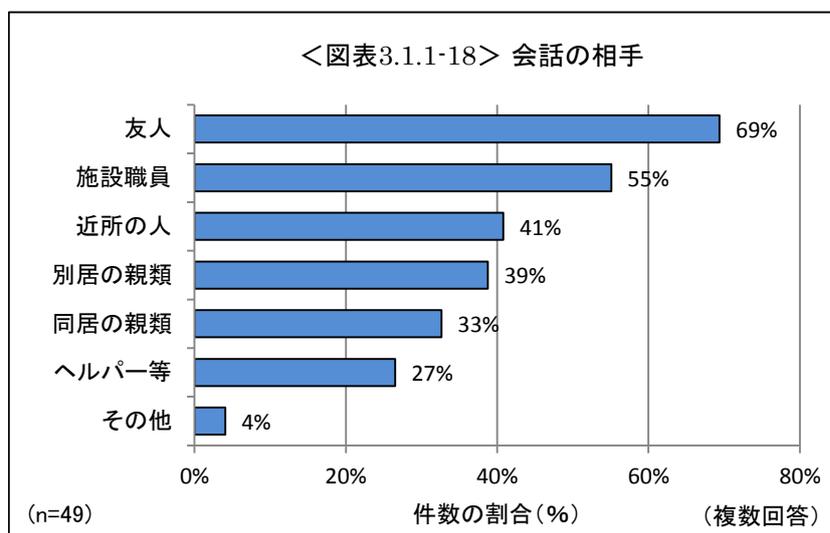


このように、調査対象者のほとんどの人が、ほぼ毎日、誰かと会話を交わしていた。

②会話の相手

会話の状況について、より具体的に「誰と会話しているのか」という点を尋ねると、「友人」が全体の69%、「施設職員」が55%、「近所の人」が41%、「同居していない親類」が39%、「同居している親類」が33%、「ヘルパーやケアマネ」が27%、「その他」が4%であった。〈図表3.1.1-18〉

今回の調査対象者については、独居の人が多く、また施設入所者の割合が高いこともあって、会話の相手としては、友人や施設職員等の割合が高いという結果になった。



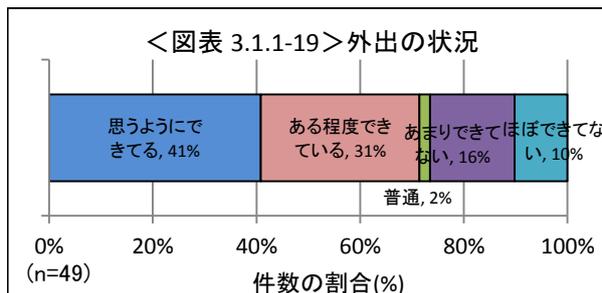
またこの点に関連して、調査対象者に、生活サポートサービスの一環として「定期訪問サービスを利用したいか否か」について尋ねたところ、自宅居住者のうちの7%の人が「できれば利用したい」と回答した。

7) 外出の状況

次に、調査対象者の日頃の外出の状況について見てみる。

①外出の全般的状況

調査対象者に、「普段、思うように外出することができるか」尋ねたところ、「思うように外出できている」と答えた人が全体の41%、「ある程度できている」と答えた人が31%、「普通」が2%、「あまりできていない」が16%、「殆どできていない」が10%であった。

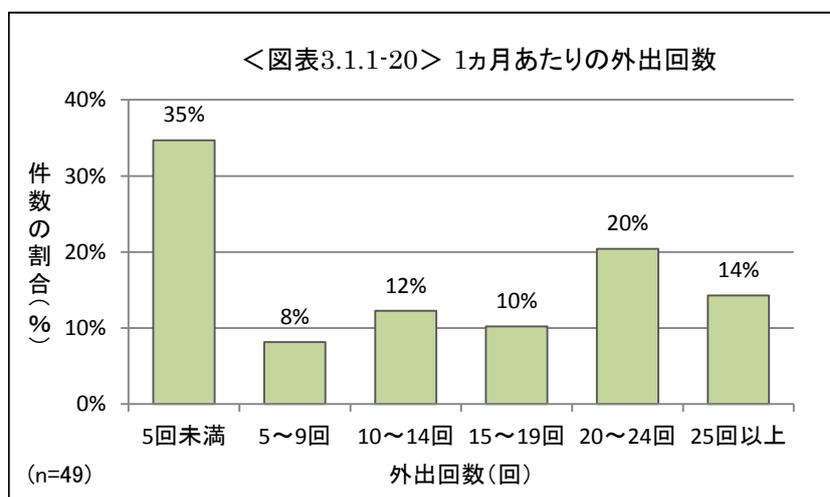


＜図表 3.1.1-19＞

全体として、比較的思うように外出できていると感じている人が、全体の7割を超える結果となった。

②外出頻度

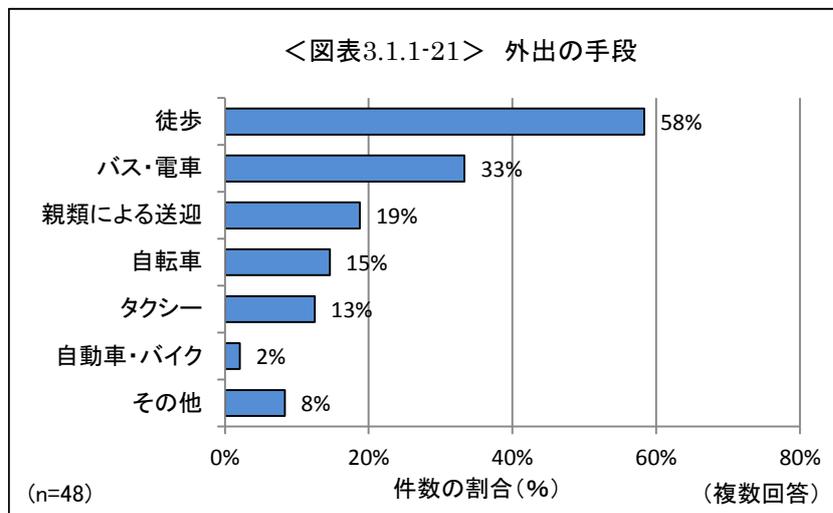
続いて、外出の頻度について見ると、1ヵ月あたりの平均外出回数は13.8回であった。また、1ヵ月あたりの外出回数の分布状況をみると、1ヵ月あたりの外出回数が5回未満の人が全体の35%を占める一方、20回以上の人34%いた。＜図表 3.1.1-20＞このことから、調査対象者においては、外出を比較的多くする人と引きこもりがちな人とに2極分化する傾向にあることが分かった。



③外出の手段

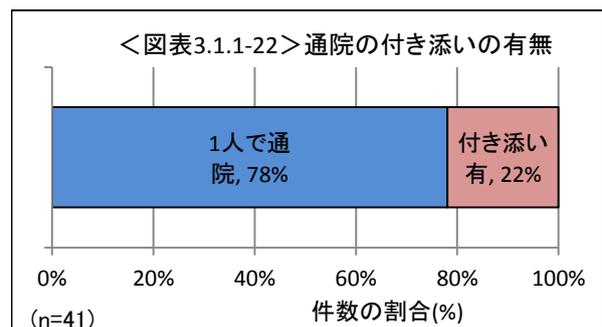
さらに外出する際の手段についてみると、「徒歩」が最も多く、回答者全体の58%を占めており、次いで「バス・電車」が33%、「親類による送迎」が19%、「自転車」が15%、「タクシー」が13%などとなっていた。＜図表 3.1.1-21＞

またこの点に関連して、調査対象者に、生活サポートサービスの一環として、外出付き添いサービスの利用の意向を尋ねたところ、自宅居住者のうちの4%の人が「ぜひ利用したい」と回答し、7%の人が「できれば利用したい」と回答した。



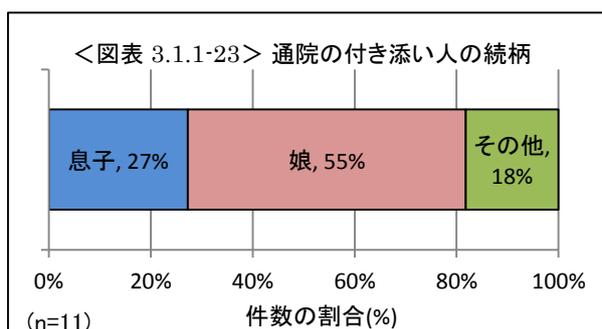
④通院における付き添いの有無

次に、通院の状況について見てみる。調査対象者が普段通院する際、「付き添いの人がいるか否か」について尋ねたところ、「付き添いの人がいる」と答えた人が回答者全体の22%、「ひとりで通院している」という人が78%であった。＜図表 3.1.1-22＞



⑤通院の付き添い人の続柄

続いて、「通院する際に付き添いの人がある」と答えた人に対して、その人の続柄について尋ねたところ、回答者の「娘」が55%、「息子」が27%、「その他」が18%であった。＜図表 3.1.1-23＞



この点に関連して、調査対象者に、通院付き添いサービスの利用の意向を尋ねたところ、自宅居住者のうちの3%の人が「ぜひ利用したい」と回答し、同じく3%の人が「できれば利用したい」と回答した。

8) 家事の状況

次に、調査対象者の日頃の家事の状況について見てみる。

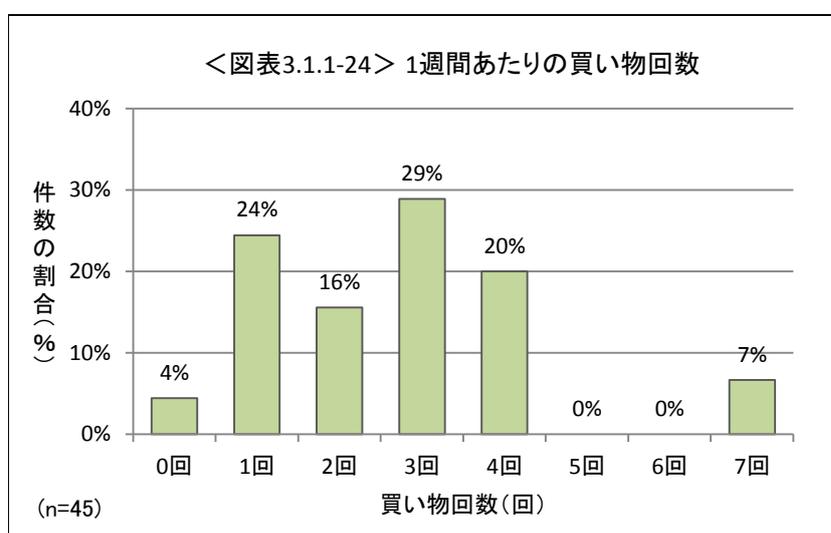
①買い物の頻度

まず、調査対象者の日頃の買い物の状況について見てみる。

調査対象者の買い物の頻度について見ると、1週間あたりの買い物の回数は平均 2.7 回であった。

また、1週間あたりの買い物回数の分布状況をみると、1週間あたりの買い物の回数が1~4回の人全体が全体の89%を占める一方、0回の方は4%、5回以上の方は7%であった。(図表 3.1.1-24)

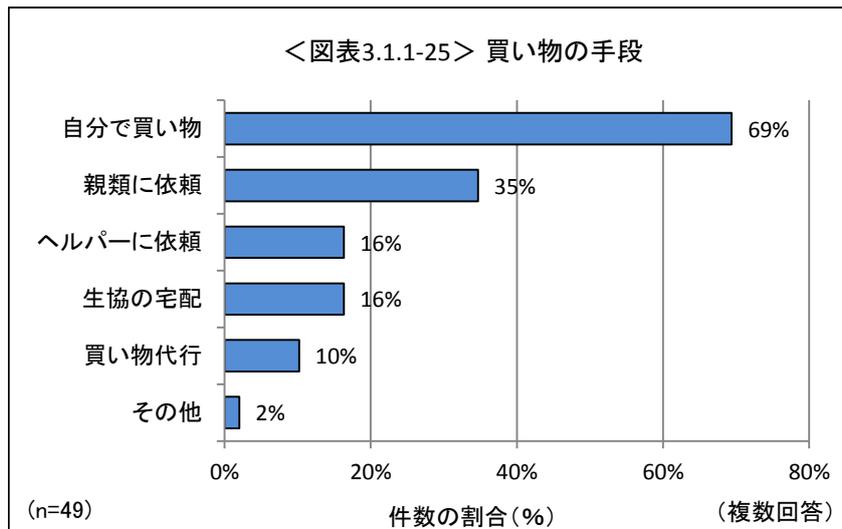
このことから、買い物を全くしない人や、また週に5回以上する人はほとんどおらず、多くの人は、週に1~4回程度買い物をしていることが分かる。



②買い物の手段

続いて、買い物する際の手段について見ると、「自分で買い物に行く」というのが最も多く、調査対象者全体の69%を占めていた。そして次に多いのが、「親類に買い物を依頼する」というもので全体の35%、次いで「ヘルパーに買い物を依頼する」と「生協の宅配を利用する」がともに16%、などとなっていた。(図表 3.1.1-25)

この点に関連して、調査対象者に、買い物付き添いサービスの利用の意向を尋ねたところ、自宅居住者のうちの7%の人が「ぜひ利用したい」と回答し、4%の人が「できれば利用したい」と回答した。

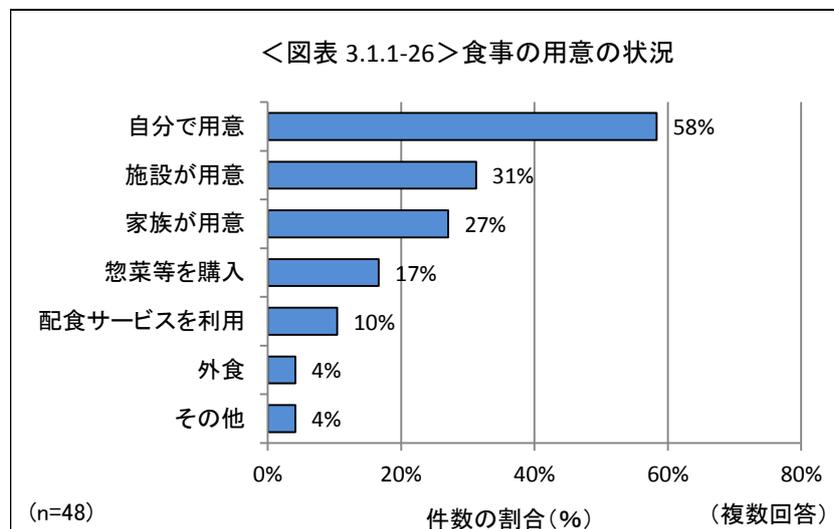


③食事の用意の状況

次に、調査対象者の普段の食事に係る用意の態様について見てみる。

調査対象者に「毎日の食事の用意をどうしているか」について尋ねると、食事を「自分で作る」という人が回答者全体の 58%、「施設が用意する」という人が 31%、「家族が作る」が 27%、「惣菜等を購入」が 17%、「配食サービスを利用」が 10%、「外食」が 4%、などという結果になった。＜図表 3.1.1-26＞

回答者のうちの過半数が自分で食事の用意をしており、他方、2～3 割の人について、施設や家族が食事の用意をしていた。



④掃除の状況

次に、調査対象者の日頃の掃除の状況について見てみる。

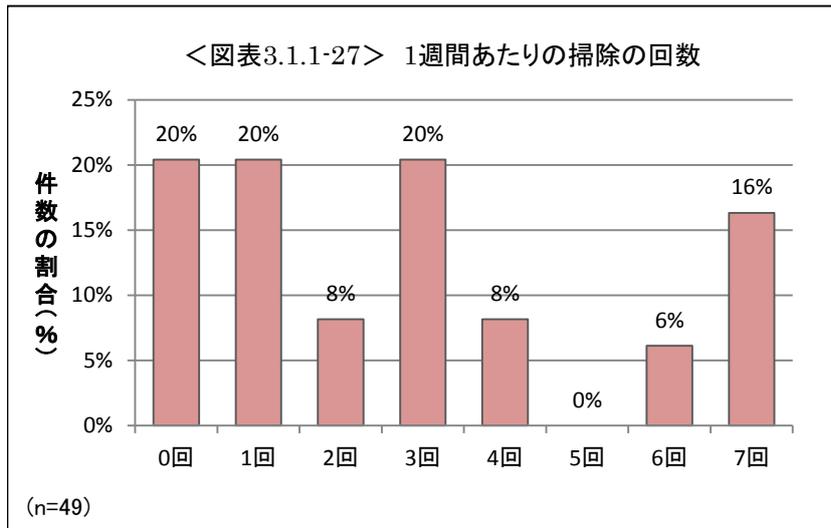
調査対象者が掃除を行う頻度について見ると、1 週間あたりの掃除の回数は平均 2.8 回であった。

また、1 週間あたりの掃除の回数の分布状況をみると、1 週間あたりの掃除の回数が 1

～3回の人が全体の約半数（48%）を占める一方、週に0回という人が20%、また週に7回の方が16%いた。＜図表3.1.1-27＞

このように、多くの方が週に数回（1～3回程度）掃除をしているが、全く掃除をしないという人や、逆に毎日掃除するという人も一定数いることがみとめられた。

この点に関連して、調査対象者に、清掃サービスの利用の意向を尋ねたところ、全体の10%の人が「ぜひ利用したい」と回答し、同じく10%の人が「できれば利用したい」と回答した。

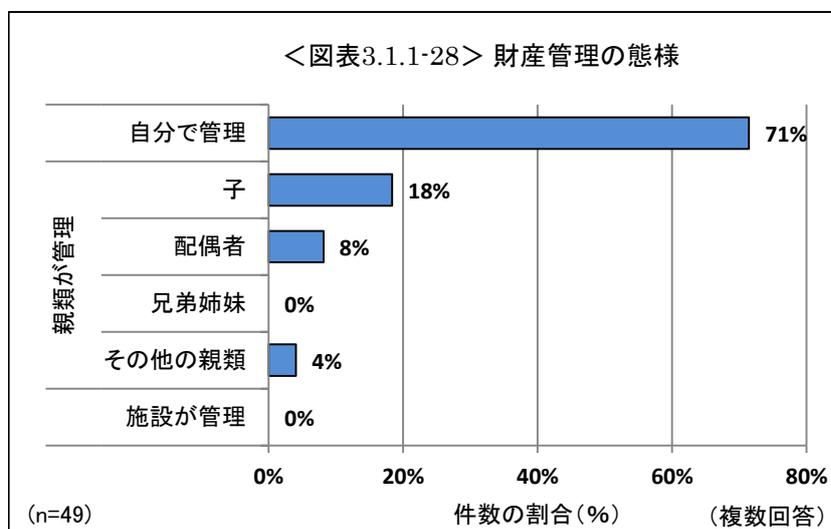


9) 財産や書類等の管理の状況

次に、調査対象者の財産や重要書類等の管理の状況について見てみる。

①金銭管理の態様

調査対象者に「日常生活における金銭管理をどのようにしているか」尋ねたところ、「自分で管理」するという人が全体の71%、他方、「親類に管理を依頼」している人が30%（「子」が18%、「配偶者」が8%、「その他の親類」が4%）であった。

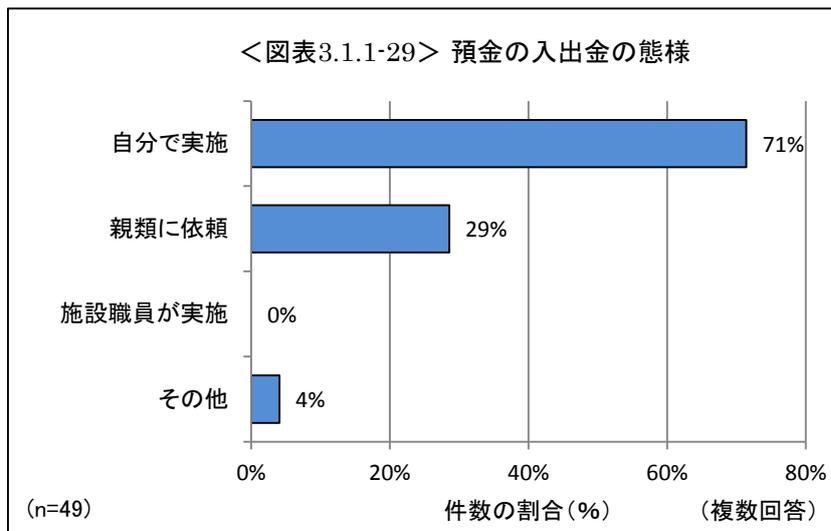


今回の調査対象者は、そのほとんどが自分で金銭管理を行っていた。また、施設に金銭管理を委託している人はいなかった。〈図表 3.1.1-28〉

②預金の入出金の態様

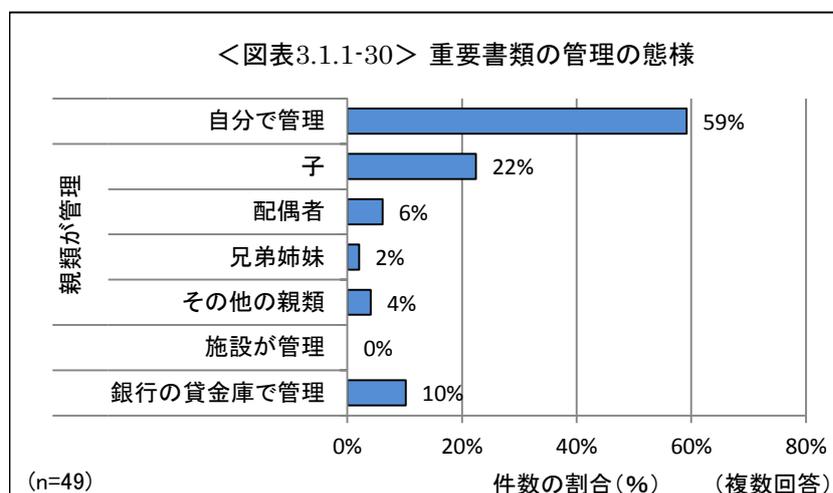
続いて、「銀行等での預金の出し入れはどなたが行っているか」尋ねたところ、「自分」で行うという人が全体の 71%、「親類」に依頼するという人が 29%、などという結果になった。〈図表 3.1.1-29〉

預金の出し入れについても、ほとんどの回答者が自分で行っており、また施設に預金の入出金を依頼している人もいなかった。



③重要書類の管理

次に、調査対象者の重要書類（権利証や実印など）の管理の状況について見てみる。調査対象者に「重要書類等の管理をどのようにしているか」尋ねたところ、「自分で管理」しているという人が全体の 59%、他方、「親類に管理を依頼」している人が 34%（「子」が 22%、「配偶者」が 6%、「兄弟姉妹」が 2%、「その他の親類」が 4%）であり、また「銀行の貸金庫で管理」している人が全体の 10%いた。〈図表 3.1.1-30〉



重要書類の管理については、約 6 割の人が自分で行う一方で、約 3 割の人が親類に任せていた（施設に任せている人はいなかった）。

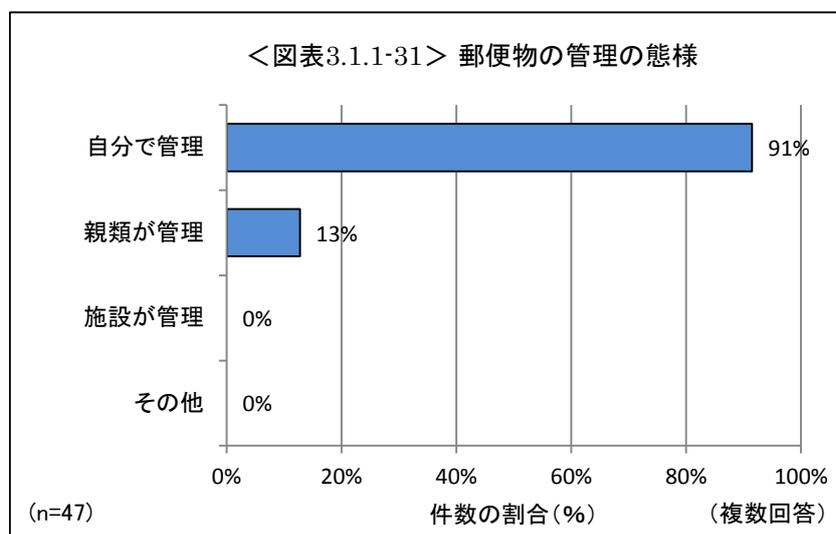
これに関連して、調査対象者に、重要書類の管理サービスの利用の意向について尋ねたところ、全体の 4%の人が「ぜひ利用したい」と回答した。

④郵便物の管理

次に、調査対象者の郵便物の管理の状況について見てみる。

調査対象者に、「郵便物の管理をどのようにしているか」尋ねたところ、「自分で管理」しているという人が全体の 91%で、他方、「親類に管理を依頼」している人が 13%であった。〈図表 3.1.1-31〉

このように郵便物の管理については、ほとんどの人が自分で行っていた。



1 0) その他の日常生活に関する状況

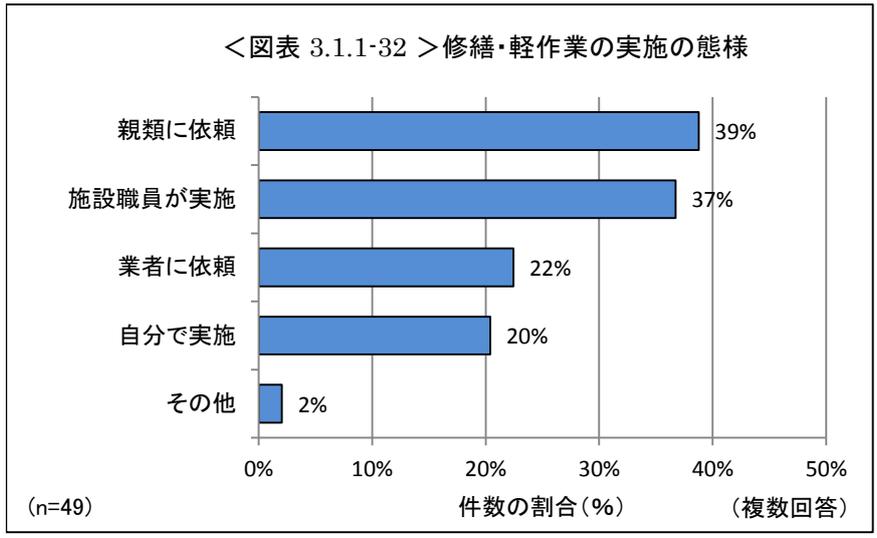
次に、上記以外の日常生活に関する状況（軽作業、理美容、役所での手続きなど）について見てみる。

①軽作業等の実施の状況

まず、簡単な修繕や軽作業など（蛍光灯、電池、フィルターの交換やドアノブの修理など）の実施の状況についてである。

調査対象者に「簡単な修繕や軽作業などをどうしているか」尋ねると、「親類に依頼」という人が回答者全体の 39%、「施設職員が実施」という人が 37%、「業者に依頼」が 22%、「自分で実施」が 20%、などという結果になった。〈図表 3.1.1-32〉修繕や軽作業などを自分で実施する人は、対象者全体の 2 割程度にすぎず、多くの人は、親類や施設職員や業者等にそれを依頼していた。

この点に関連して、調査対象者に、修繕・軽作業サービスの利用の意向を尋ねたところ、全体の 3%の人が「ぜひ利用したい」と回答し、7%の人が「できれば利用したい」と回答した。



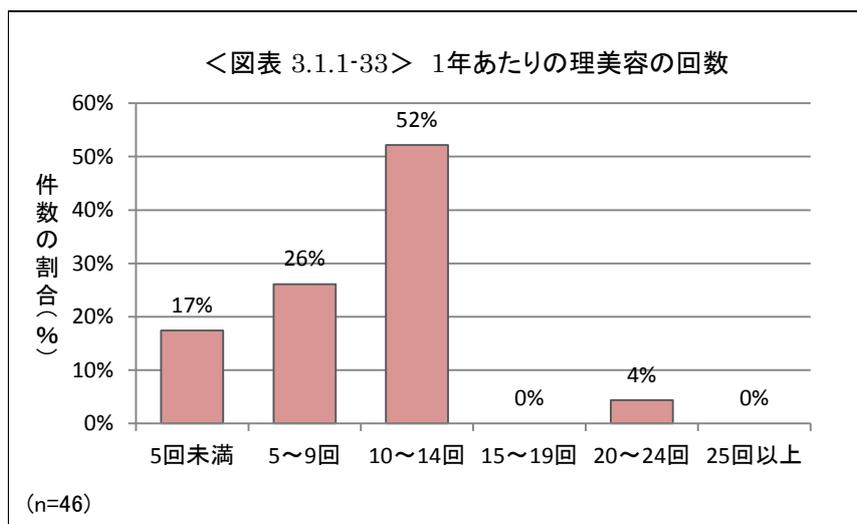
②理美容の状況

次に、調査対象者の理容や美容の状況について見てみる。

調査対象者が理容や美容のサービスを利用する頻度について見ると、1年あたりの理美容のサービス利用回数は平均9.6回であった。

また、1年あたりの理美容サービスの利用回数の分布状況をみると、年間の理美容の利用回数が10～14回の方が全体の過半数（52%）を占める一方、9回以下という人が43%であり、また15回以上という人はほとんどいなかった（全体の4%）。<図表 3.1.1-33 >

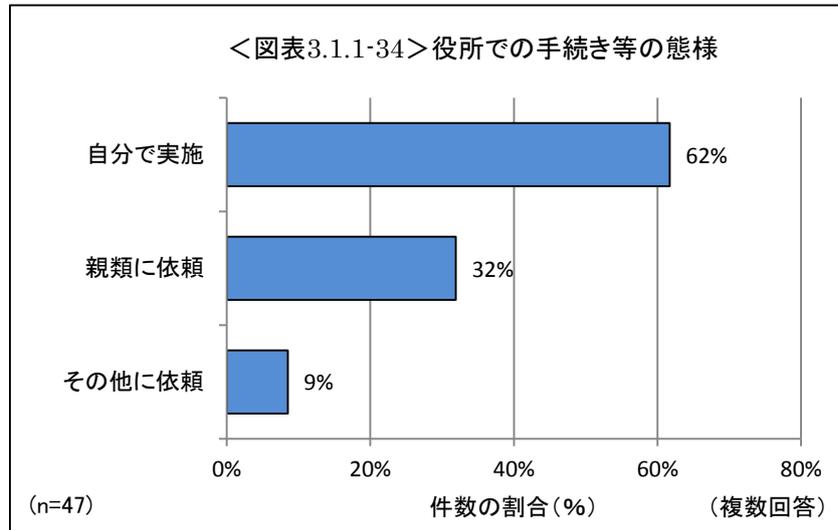
このように、月1回程度の割合で理美容サービスを利用するという人の割合が最も高く、全くサービスを利用しないという人はほとんどいない一方で、月1回以上の割合で頻繁にサービスを利用している人もほとんど見られなかった。



③役所での手続きの状況

次に、役所での手続きや書類の作成等の状況について見てみる。

調査対象者に「年金、保険、納税などの書類の作成や、役所での手続きや申請などをどうしているか」尋ねると、「自分で行う」という人が回答者全体の62%、「親類に依頼」する人が32%、「その他の人に依頼」が9%という結果になった。〈図表 3.1.1-34〉



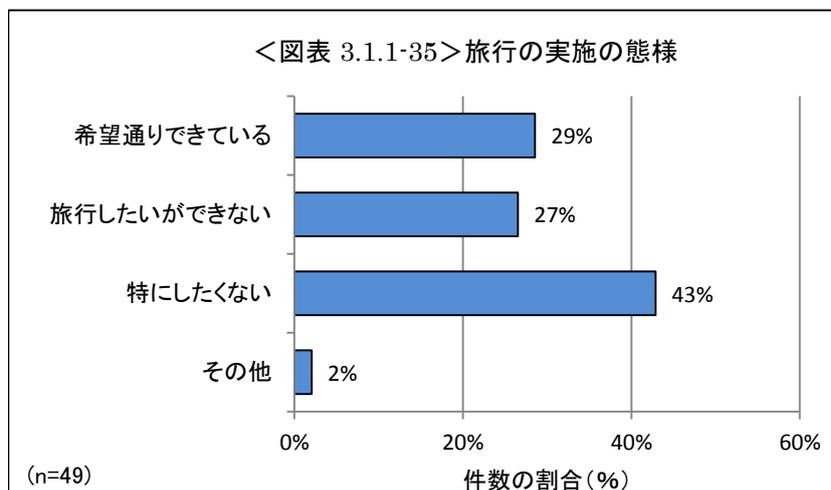
④旅行の状況

次に、旅行の状況について見てみる。

調査対象者に「旅行をどうしているか」尋ねたところ、「希望通りできている」という人が全体の29%、「旅行したいができない」という人が27%、「特にしたくない」が43%、などという結果になった。〈図表 3.1.1-35〉

これにより、旅行をしたいと思っているが、何らかの事情でできない人が約3割いるということが分かった。

これに関連して、調査対象者に、旅行支援サービスの利用の意向について尋ねたところ、全体の3%の人が「できれば利用したい」と答えた。

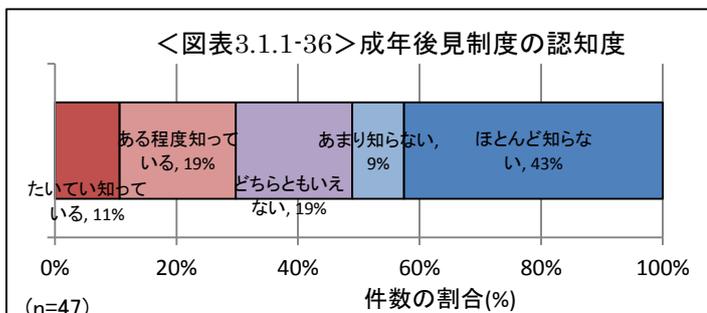


1 1) 後見制度の認知度や利用の意向

次に、調査対象者における成年後見制度の認知度や、制度の利用の意向について見てみる。

①成年後見制度の認知度

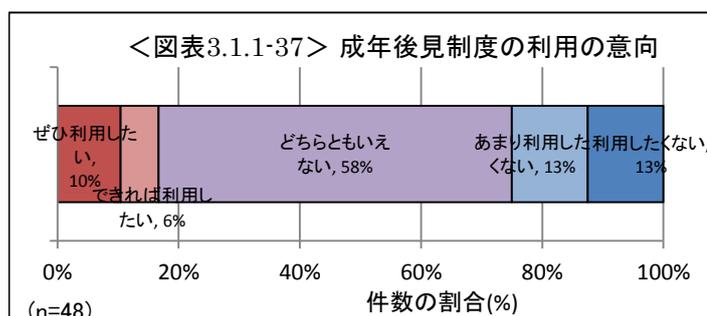
調査対象者に「成年後見制度について、どのくらい知っているか」尋ねたところ、「たいていのことは知っている」という人が回答者全体の11%、「ある程度知っている」という人が19%、「どちらともいえない」が19%、「あまり知らない」が9%、「ほとんど知らない」が43%という結果になった。〈図 3.1.1-36〉



このように成年後見制度を知らないという人が全体の半数以上にのぼっており、今回の調査を通じて、制度の周知があまり進んでいないことが、あらためて確認された。

②成年後見制度の利用の意向

調査対象者に「判断能力が衰えてきたときに、成年後見制度を利用してみたいと思うか」尋ねてみたところ、「ぜひ利用したい」という人が回答者全体の10%、「できれば利用したい」という人が6%、「どちらともいえない」が58%、「あまり利用したくない」が13%、「利用したくない」が同じく13%という結果になった。〈図表 3.1.1-37〉

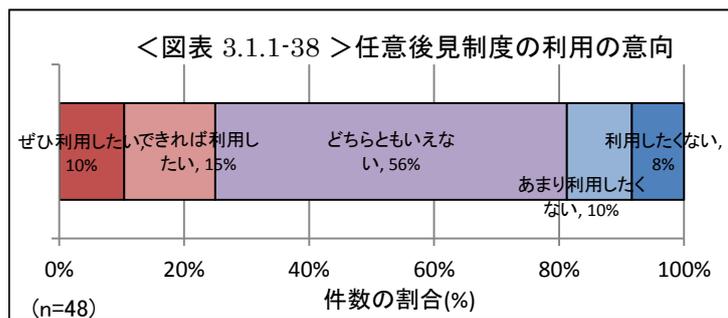


調査の結果、後見制度の利用について「どちらともいえない」という人が過半数にのぼったが、制度を利用したいという人も一定数（16%）みとめられた。

③任意後見制度の利用の意向

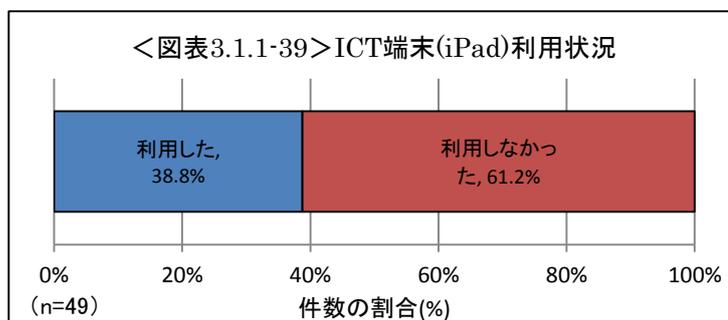
続いて、調査対象者に「判断能力が衰えたときに備えて、任意後見契約を結んでおきたいと思うか」について尋ねてみたところ、「ぜひ利用したい」という人が回答者全体の10%、「できれば利用したい」という人が15%、「どちらともいえない」が56%、「あまり利用したくない」が10%、「利用したくない」が8%という結果になった。〈図表 3.1.1-38〉

この調査結果は、上記の成年後見制度利用の意向調査と同じような傾向となったが、任意後見については、制度の利用を希望する人が比較的多かった（回答者全体の25%）。



1 2) 生活支援機器（ICT 端末）の利用

「ICT 端末利用支援サービス」の内容及び需要の把握、サービス内容等の策定のために、調査対象者に ICT 端末（iPad）を一定期間（一週間）貸し出し、その使用についてモニター調査を行ったところ、iPad の利用意向を持ち、一週間利用した高齢者は 38.8% と約 4 割に達した。＜図表 3.1.1-39＞



その調査結果について簡潔にまとめると、以下のようである。

今回のモニタリングを通して明らかになったことは、高齢者だから iPad の操作が苦手なのではなく、いかに興味関心を引き出すかが大きなポイントになるということである。例えば、普段からパソコンなどの IT 機器を使っている人は比較的すぐに使いこなすことができるが、これはもともと IT 機器に興味関心があるからである。一方、多趣味な人は不慣れでも情報を得るために、インターネットの使い方やアプリの使用方法を一生懸命学ぼうとする。さらに、IT 機器を普段使用していない人は、最初 iPad の操作に抵抗感を感じるが、1 時間ほど操作方法などを教えると、少しずつ楽しさと手軽さを実感してもらうことができ、1 週間後には問題なく使用できているケースが多かった。

また、実際に使ってみた高齢者の話を聞いて、iPad の利用意向は生活環境にも影響されることが分かった。高齢者施設に入居している人は生活面でのサポートが充実しており、同施設内での交流の場が多用にあるので、iPad の利用意向は比較的低かったのに対して、独居の人の場合は、自ら交流の場を求める傾向にあり、非常に活発で好奇心旺盛なので、iPad で好きな情報の検索をしたり、自分にあったアプリを探すなど、その有用性について大きな成果を得ることができた。

両者に共通していえるのは、端末機器を使ってもらうためには、①初期段階においてサポート体制が不可欠だということ、そして、②彼らの生活に関連した機能を提示することで、利用意向を高められる可能性があるということ、である。特に、使用に抵抗感のある人でも、使い方を丁寧に教え、生活を便利にするツールであることを提示できれば、今後ますます利用が広がっていくことが期待される。

3. 1. 2 地域生活サポート事業計画の策定

後見機能を有するNPO法人市民後見センターさいたまを「地域生活サポート事業」のモデル実施主体とした事業試行の結果を基に、本格的な事業活動を実施していくにあたり、「事業計画書」を策定した。(別紙添付)

「事業計画書」構成(目次)内容は以下の通り。

- | |
|--|
| <p>I 事業環境分析と戦略の立案</p> <ol style="list-style-type: none">1. 市場環境<ol style="list-style-type: none">1) 医療制度の改正の動きについて2) 介護保険の改正の動きについて3) 事業試行の調査から導かれること2. NPO市民後見センターさいたまの事業分析<ol style="list-style-type: none">1) 外部環境分析について2) 内部環境分析について(3C・SWOT)3) 事業戦略の構築に向けて(まとめ) <p>II 事業実施体制の検討・構築</p> <ol style="list-style-type: none">1. 事業の体系について2. 成年後見事業について3. 生活サポート事業について4. 情報提供事業について<ol style="list-style-type: none">1) 業務委託・取次内容等協業について2) 医療・介護施設等に対する事業サービスについて5. 事業の管理・運営体制について<ol style="list-style-type: none">1) 事業の管理と運営体制2) 要員計画について3) スタッフに求められる知識や能力4) 個人情報保護について <p>III 顧客獲得策(プロモーション)の策定</p> <ol style="list-style-type: none">1. 事業の強みとチャネルの確認<ol style="list-style-type: none">1) 事業の強みの確認2) 事業提携・連携を通じた顧客獲得チャネルの活用3) ICT 端末の利活用による高齢者の生活支援2. 意思決定者への働きかけ3. サービスの質について <p>IV 収益計画の策定</p> <ol style="list-style-type: none">1. 売上について2. 支出について3. 収支について4. 収支計画の課題5. 資金調達について |
|--|

3. 1. 3 地域生活サポート事業の試行

後見NPO法人における「地域生活サポート事業」のサービス内容（メニュー）、サービス供給体制、事業計画等の事業化の検討と併行し、サービス利用者の獲得に向けたプロモーション活動を行い、サービス利用者の獲得の試行を実施した。

(1) 利用者獲得のためのプロモーション試行

「地域生活サポート事業」のサービス利用候補者ならびに利用者の紹介が見込める企業・団体に対して、本事業サービスを「知る」、「利用してみたい、紹介したい」と認知し、サービス利用を促すための施策として、

- 1) マスメディアへの広報活動
- 2) 各種イベント・研究会への参加
- 3) 地域の介護福祉関係機関へのサービス案内（説明）

を実施し、サービス利用見込み者へのアプローチを実施した。

1) マスメディアへの広報活動

埼玉新聞社の記者へ本事業の案内をしたところ、事業内容に関して詳細な取材を受け、「埼玉新聞」（2013/10/30 朝刊）に本事業の記事が掲載された。

新聞記事が掲載されたことにより、記事紙面をイベント時におけるサービス利用見込み対象者への案内配布物として、また、事業連携や情報連携を図るために民間企業や医療・介護福祉機関への事業説明用資料として有効な広報ツールとなった。

新聞記事に掲載されたことにより、ステークホルダーから後見NPO法人に対する信用力の向上効果は高く、一般的に信用力が乏しいとされているNPO法人の事業活動の促進にとって、広報活動は重要な施策であるといえる。

2) 各種イベント・研究会への参加

生活、福祉関連のイベントに参加し、セミナー形式のイベントでは参加者への事業説明、ブース出展形式のイベントでは来場者にサービス案内(料金表)、新聞掲載記事を配布し、認知促進活動を実施した。

日付	イベント名	主催
2013/9/28	J:COM さいたま顧客向けセミナー	ジェイコムさいたま
2013/11/3	コープみらいフェスタ	コープみらい
2013/11/3	岩槻地区社協フェスタ 2013	さいたま市社会福祉協議会
2013/11/14	都市高齢者の健康長寿医療研究会	東京都健康長寿
2013/12/2	地域×男性 フューチャーセッション	Loco-working 協議会

2014/1/19	終活フェア in 埼玉	終活を考える会・埼玉
2014/1/30	彩の国ビジネスアリーナ2014	埼玉県共助社会づくり課
2014/2/9	わくわく浦和区フェスティバル	さいたま市浦和区
2014/2/13	大宮区東西合同ケアマネジャー研修会	さいたま市大宮区ケアマネジャー

サービス利用対象者層が来場するイベントに参加することにより、NPO法人の事業内容、サービス内容が認知される効果に加えて、サービス内容に関心を持った来場者からの質問や相談を直接的に受けられることから、サービス利用者の獲得施策として事業活動計画の中に入れていくことが望ましいといえる。

(2) 利用者獲得活動

事業期間中のプロモーション試行等により、地域の関係諸機関ならびにサービス対象者（利用見込み者）本人からの利用相談が11件あり、「地域生活サポート」サービスの提供を試行した結果、2件の生活サポートサービス契約、1件の法定後見を受任することになった。

相談・依頼内容と対応結果については以下の通り。

	相談・依頼元（法人・団体名）	対象者（利用見込み者）			契約
		性別	年齢	居住地	
	三郷市長寿生きがい課	男	78	三郷市	○
	具体的相談内容				
1	一人暮らしで認知症が発症。社会福祉協議会が日常生活のサポートをしていたが金銭管理対応ができないため、市に対して成年後見人の対応を依頼。市が首長申立てを行うに際して後見受任対応をNPO法人へ相談、依頼				
	結果				
	10/23 市が申立てし、11/12 にNPO法人が後見人として専任登記				

	相談・依頼元（法人・団体名）	対象者（利用見込み者）			契約
		性別	年齢	居住地	
	さいたま市社会福祉協議会大宮サービスセンター	女	81	大宮区三橋	○
	具体的相談内容				
2	一人暮らしで要介護Ⅱ 大腿骨骨折から足腰不自由 夫死後貸金庫・相続手続きなどの悩みと将来の不安の相談				
	結果				
	12/7 に安心見守りサービス契約締結しサービスの提供実地中				

	相談・依頼元（法人・団体名）	対象者（利用見込み者）			契約
		性別	年齢	居住地	
3	さいたま市介護支援専門員協会	男	75	鳩ヶ谷市	
	具体的相談内容				
	父親が認知症で入院中、後見人をつけたいと実娘より相談あり。義理姉（財産管理者）が後見人の就任について、納得しない。				
	結 果				
	11/5 面談した結果、親族とよく相談するように指導、親族が後見人の就任賛成なら支援すると返答。12/13 面接、義理姉の身の振り方、義理姉一家の生活援助等を親族がするように親族で合意できれば支援すると説明。				

	相談・依頼元（法人・団体名）	対象者（利用見込み者）			契約
		性別	年齢	居住地	
4	㈱生活科学運営	女	81	南区南本町	
	具体的相談内容				
	一人暮らし入所者で最後に弟が面倒見てくれるか心配で、任意後見の説明、費用等説明				
	結 果				
	11/28 面談、後日、施設より、本人がまだ任意後見利用に乗り気でないと連絡ある。				

	相談・依頼元（法人・団体名）	対象者（利用見込み者）			契約
		性別	年齢	居住地	
5	㈱ジェイコムさいたま主催セミナー	女	73	中央区上落合	
	具体的相談内容				
	一人暮らしで今後認知症の症状が心配であらかじめ任意後見契約を結んだほうが良いかを相談したい				
	結 果				
	12/6 面談した結果、一旦NPOの賛助会員になり任意後見契約に向けて検討することになった。				

	相談・依頼元（法人・団体名）	対象者（利用見込み者）			契約
		性別	年齢	居住地	
6	㈱ジェイコムさいたま主催セミナー	女	72	桜区西堀	
	具体的相談内容				
	一人暮らしで今後認知症の症状が心配であらかじめ任意後見契約を結んだほうが良いかを相談したい				
	結 果				
	12/6 面談した結果、一旦NPOの賛助会員になり任意後見契約に向けて検討することになった。				

	相談・依頼元（法人・団体名）	対象者（利用見込み者）			契約
		性別	年齢	居住地	
7	(株)生活科学運営	女	81	南区南本町	
	具体的相談内容				
	施設長より一人暮らし入所者で任意後見候補者がいるので説明して欲しいとことで面会し任意後見制度について説明を行った				
	結果				
11/26 親族が1人いるが身元保証人に迷惑をかけたくない。入居12年が過ぎエンディングノートの位置づけとしての要望書を作成済である。また遺言信託も作成済である。（三菱信託）本人は多少うつ傾向が強く緊張しているため一旦中断し、少し時間をおいてじっくりと話を伺う機会を作ることになった。					

	相談・依頼元（法人・団体名）	対象者（利用見込み者）			契約
		性別	年齢	居住地	
8	ご本人（ヒアリング対象者）	女	80	浦和区岸町	
	具体的相談内容				
	一人暮らしで認知症になった時に不安。本人から姪に生活の面倒見てもらいたいと考えているので任意後見契約について詳細な話を聞きたいとの電話連絡が入る。				
	結果				
任意後見契約の候補として考えている姪も同席のもとで、任意後見制度についての説明を実施。後日、姪より検討はしていくが現在のところは任意後見契約については見送るとの連絡があった。					

	相談・依頼元（法人・団体名）	対象者（利用見込み者）			契約
		性別	年齢	居住地	
9	ご本人（ヒアリング対象者）	女	83	南区鹿手袋	
	具体的相談内容				
	有料老人ホームで一人暮らし。身の回りの生活サポートは老人ホームにて対応してもらえるが、認知症になった時に不安。本人から長男と任意後見契約をしたいと考えているので詳細な話を聞きたいとのメール連絡が入る。				
	結果				
面談した結果本人は内容を理解し直ぐにでも息子を後見人とする任意後見契約を結びたいとの意思表示があったが、息子さんに確認すべきと進言し、後日、息子さんと面談した結果、誤解を避けるため姉と相談し対応することになった。					

	相談・依頼元（法人・団体名）	対象者（利用見込み者）			契約
		性別	年齢	居住地	
10	さいたま市介護支援専門員協会	女	84	浦和区高砂	
	具体的相談内容				

一人暮らしで最近認知症の症状が発症、後見人をつけたほうが良いか相談したい。
結 果
11/28 面談した結果、姪御さんを中心に近くに長男夫婦を始め親族が住んでおり、またケアマネさんによる支援体制があり、また相続についても解決していることから、当面生活サポート支援は大丈夫ということで後見人については誰になるかを含め慎重に検討していきたいとの意向であった。

	相談・依頼元（法人・団体名）	対象者（利用見込み者）			契約
		性別	年齢	居住地	
	地域包括支援センター尚和園	男	76	浦和区本太	○
	具体的相談内容				
	現在脳梗塞で入院中、親族なし一人暮らし、年金 19 万円/月、金融資産なし、借地に自宅あり				
11	結 果				
	金融資産が無い場合、現状のNPO法人としては、後見受任対応は不可能との結論となる。ただし、可能な限りのサポートはしていかなければならない状況なので、包括支援センターとも相談し、「あんしん見守りサービス」で対応（契約）できないかを検討したところ、そもそも判断能力は低下していないことから「あんしん見守りサービス」契約を締結することにより、健康管理や日常生活のサポートをすることになった。				

「地域生活サポート事業」のサービス契約が締結した3件(生活サポートサービス2件、法定後見1件)の内容については以下の通り。

	相談・依頼元（法人・団体名）	契約者（利用者）		
		性別	年齢	居住地
	三郷市長寿生きがい課	男	78	三郷市
	契約内容			
	成年後見制度の法定後見の後見人としてNPO法人が受任。			
	契約金額			
	報酬申立て後に家庭裁判所より報酬金額が決定。月額 15,000 円前後の見通し。			
1				

	相談・依頼元（法人・団体名）	対象者（利用見込み者）		
		性別	年齢	居住地
	さいたま市社会福祉協議会大宮サービスセンター	女	81	大宮区三橋
	契約内容			
	定期訪問による生活サポートサービスの「安心見守りサービス」を契約			
	契約金額			
	月額 10,000 円			
2				

	相談・依頼元（法人・団体名）	対象者（利用見込み者）		
		性別	年齢	居住地
3	地域包括支援センター尚和園	男	76	浦和区本太
	契約内容			
	定期訪問による生活サポートサービスの「安心見守りサービス」を契約			
	契約金額			
	月額 10,000 円			

相談の対象者であるサービス提供見込者について、一人暮らし高齢者が11件中、10件となっており、契約者2名は一人暮らし高齢者であった。「地域生活サポート」サービス利用者の主たる対象者は、一人暮らし高齢者であることが今回のサービス試行から窺い知ることができ、サービスの本格稼働時におけるプロモーションターゲットとしてしっかりと位置付けることがサービス利用者の獲得促進において重要になることが認識できた。

(3) サービス供給体制確立の試行

「地域生活サポート事業」はサービス利用者へのサービス提供は利用者宅への「人」による訪問サービスであることから、利用者の獲得と併せて、サービスを提供できる体制の確保は重要な課題である。

各種生活支援サービス利用者に対して安定したサービス提供者の「量」の確保とサービス利用者との円滑なコミュニケーションが可能なヒューマンスキルや支援サービスに関連する知識を備えた「質」の確保が保てる体制作りが必要になることから以下の施策を試行した。

1) 地域女性労働力の活用のための供給先の確保（連携）

①埼玉県産業労働部ウーマノミクス課との連携

地域の女性の就労促進に取り組む埼玉県の産業労働部ウーマノミクス課へ事業説明を行ったところ、事業理念、内容に理解を得ることになった。

そして、今後の事業展開についての協議を行ったところ、来年度以降にウーマノミクス課の就労支援事業の一つとして離職中の地域の女性に対して、高齢者の生活支援において習得しておくことが望ましい知識や技能に関する研修の企画開催を予定しており、この研修に受講した女性に当事業を案内し、サービス提供者として希望する者をNPO法人へ紹介するといった事業スキームを協議、検討することになった。

また、サービスを提供する「人」をサービス利用者の増加に伴い、確保していく必要があり、その「人」として期待する女性を後見NPO法人が恒常的に確保していくた

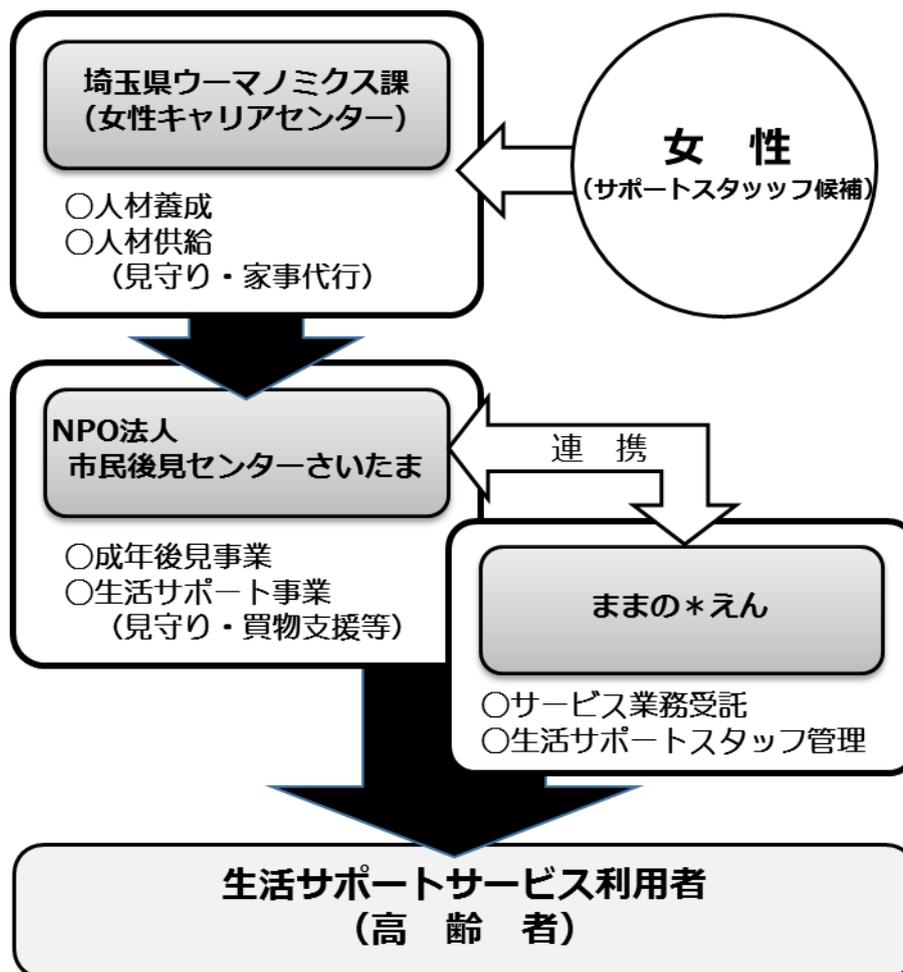
めの施策として、埼玉県が地域における女性の社会参画支援のために組織する「女性チャレンジ総合支援ネットワーク」に加盟し、加盟している団体とのネットワーク作りを積極的に進めていける環境を整備した。

②既存の事業者との連携

生活サポートサービスの提供者の円滑なる確保と稼働のための施策として、生活サポートサービスの業務委託を検討することになった。

委託候補先として、埼玉県が運営する「女性チャレンジ総合支援ネットワーク」に加盟するイベント企画や託児サービスを事業としている地元の企業「ままの＊えん」（さいたま市）を選出し、委託する業務の内容の理解、把握をするための一環として、「ままの＊えん」のスタッフが本事業における高齢者へのヒアリング・モニター調査の調査補助員として業務に従事した。現在、サービスの供給体制の確立のために、事業試行によって生活サポートサービスを契約した利用者の担当者としてサービス提供業務に従事している。

<サービス供給体制スキーム>



2) サービス提供者向け研修カリキュラムの開発

サービス利用者へのサービス提供を行う「人」に対して業務に従事する前に、サービス提供に必要とされる知識、技能を習得することにより、サービスの標準化が図れることになり、その標準化こそがサービス利用者への信用を得ることになり、サービス利用者の拡大にもつながるものといえる。逆に言えばサービスの標準化を図らなければ信用は得られずに、サービス利用者を獲得することは困難になるといえる。

そこで、サービス提供者に対するサービス業務に関わる知識・技能の習得に加え、コミュニケーション、倫理観の習得を目的とする研修カリキュラムの開発を行った。

研修カリキュラムの内容は以下の通り。

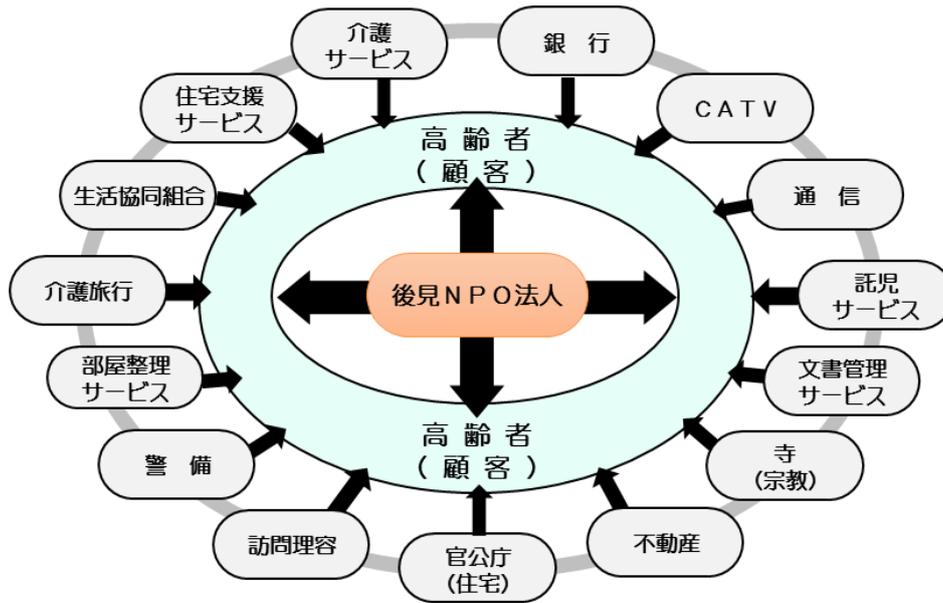
テーマ	内容	時間
職業倫理と接遇	<ul style="list-style-type: none"> <職業倫理> ○尊厳の保持 ○生活援助とは ○秘密保持 ○利用者の主体性 ○対等な関係 ○信頼関係 <礼節マナー> ○挨拶 ○言葉遣い ○敬語（尊敬語・謙譲語・丁寧語） ○身だしなみ <支援の基本視点> ○自立支援・ノーマライゼーション・QOL ○介護とケア ○自己実現 ○自己決定 <プライバシー保護> 	90分
高齢者の医療の基礎知識	<ul style="list-style-type: none"> <高齢者の疾病> ○高齢者の病気の特徴 <ul style="list-style-type: none"> ①病気になりやすく慢性化しやすい ②複数の病気を持っている ③合併症をおこしやすい ④意識障害をお越しやすい ⑤脱水をお越しやすい ⑥はっきりした症状がない ⑦寝たきりや認知症につながりやすい ⑧薬 ○日常的な病気 ○高齢者に多く見られる病気 ○高齢者に多く見られる障害 <ul style="list-style-type: none"> ①低栄養 ②誤嚥 ③転倒 ④むくみ（浮腫） 	90分

	<p>⑤失禁 ⑥脱水 ⑦寝たきり ⑧生活不活発病</p> <p><高齢者の食事> ○食事（高齢者に必要な栄養とやさしい料理）</p>	
高齢者の介護の基礎知識	<p><制度内容とサービス内容> ○要介護状態区分 ○介護保険で受けられるサービス ○居宅サービスと施設サービス ○介護保険サービスをうけるには</p>	90分
高齢者の心理と心のケア、認知症の知識	<p><高齢者の心理> ○老化に伴う身体面の変化 ○高齢者の一般的な心理背景（健康・経済生活・生きがい） ○高齢者の感情の変化 ○高齢者の心を支えるための配慮</p> <p><介護者の心のケア> <認知症の知識> ○認知症とはどういうものか ○認知症の症状 ○中核症状 ○行動、心理症状とその支援 ○認知症の人と接する時の心構え</p>	90分
コミュニケーション力	<p><コミュニケーションスキルと傾聴> ○高齢者とうまくコミュニケーションをとる方法 ○傾聴の姿勢 ○受容的態度 ○共感的態度</p>	90分
成年後見制度	<p><成年後見制度の知識> ○後見制度が必要な時 ○法定後見制度 ○任意後見制度</p>	90分
生活サポートサービス	<p><基本支援技術> ○買い物支援（付添い、代行、注文補助） ○軽作業（電球交換・庭の手入れ等） ○通院や外出付添いに伴う支援（車の乗降・歩行補助）</p> <p><リスク予防> ○緊急時の対応手順</p> <p><年金・社会保険の知識> <地域資源の紹介></p>	90分
確認テスト	確認テストと回答	60分

3. 2 後見NPO法人事業提携構築

3. 2. 1 事業提携事業者の選出とアプローチ

後見NPO法人の事業収益源の確保に向けた事業活動施策として、「地域生活サポート」サービスの利用が見込まれる高齢者を顧客とする主として生活関連事業を展開する民間企業を選出し、それらの企業と事業提携を検討するためにアプローチ（訪問説明、協議）を実施した。なお、選出にあたっては、協力団体のさいたま市経済局、さいたま商工会議所からの紹介を得て、アプローチ企業の中にはさいたま商工会議所との同行訪問をした企業もあった。



アプローチ企業・団体の企業・団体名及び事業内容は以下の通り。

企業・団体名	事業内容	所在地
(株)ホームネット	住宅サービス	東京都新宿区
(株)生活科学運営	介護事業者	東京都新宿区
(株)ウイズネット	介護事業者	埼玉県さいたま市
セコム(株)	警備	東京都新宿区
(株)大和不動産	不動産	埼玉県さいたま市
武蔵野銀行	銀行	埼玉県さいたま市
コープみらい	生活協同組合	埼玉県さいたま市
(株)ジェイコムさいたま	CATV	埼玉県さいたま市
(株)エスピーアイ あ・える倶楽部	旅行会社	東京都渋谷区
(株)アミー	保育・託児サービス	東京都港区
ソフトバンクテレコム(株)	通信	東京都港区
(株)ワンビシアーカイブズ	機密文書管理業者	東京都港区
もしもしホットライン	コールセンター事業者	東京都渋谷区
B.C.アベレージ	訪問美容	埼玉県さいたま市
ライフオーガナイザーの会さいたま	部屋整理整頓サービス	埼玉県さいたま市
曹洞宗 東光寺	宗教	埼玉県さいたま市
埼玉県都市整備部住宅課	官公庁	埼玉県さいたま市

3. 2. 2 業務委託・取次内容の検討

事業期間中に業務連携を目的としてアプローチした16の企業および団体と業務委託・取次内容について協議を実施した。各企業・団体と協議、検討した事業提携内容については以下の通り。

	企業・団体名	事業内容	所在地
1	(株)ホームネット	住宅サービス	東京都新宿区
	事業提携内容		
	①機械センサーによる緊急時の駆けつけサービスをNPO法人のサービスメニューとして取扱う ②ホームネット社の既存事業サービスの中で顧客ニーズとして発生する任意後見契約の対応（説明や契約締結）をNPO法人に依頼し、NPO法人が対応する		
	結果		
①、②を試行することで合意。「機密保持契約書」を双方にて締結し具体的な取り組みを開始。センサー見守りサービスのチラシの作成、ならびにNPO法人のサービス案内パンフレット内にサービス内容を表記。			

	企業・団体名	事業内容	所在地
2	(株)生活科学運営	介護事業者	東京都新宿区
	事業提携内容		
	運営施設である有料老人ホームに入居する単身者ならびに入居を希望する単身高齢者への任意後見制度の利用推奨を行うに際して、任意後見契約の対応（説明や契約締結）をNPO法人に依頼し、NPO法人が対応する		
	結果		
さいたま市内にある有料老人ホームにて試行。3件の相談対応を実施し、1件が任意後見契約を締結予定。入居者向けの各種イベントの中に任意後見制度の説明会を実施することで合意。近日中に開催し反響が良ければ近隣の有料老人ホームでも開催を検討。			

	企業・団体名	事業内容	所在地
3	(株)ウイズネット	介護事業者	埼玉県さいたま市
	事業提携内容		
	NPO法人が更なるサービス内容の開発を実施する際には、その検証を施設入居者の高齢者に実施する際の協力事業者として対応を依頼。		
	結果		
調査、検証時には前向きに協力対応いただけることになる。			

	企業・団体名	事業内容	所在地
4	セコム(株)	警備	東京都新宿区
	事業提携内容		
	NPO法人のサービス利用者の中でセコム社がサービス提供するホームセキュリティサービスの利用を希望し、契約締結になった際にはセコム社からNPO法人に対して紹介手数料を支払う		
	結 果		
	実際にNPO法人のサービス利用者から利用申し込みがあった際に具体的な契約手続きを行うことになった		

	企業・団体名	事業内容	所在地
5	(株)大和不動産	不動産	埼玉県さいたま市
	事業提携内容		
	①賃貸マンション・アパートに入居を希望する単身高齢者に対して、身元保証人の代替として任意後見制度の利用を推奨し、その対応（説明や契約締結）をNPO法人が対応する。 ②判断力が不十分となって契約ができない土地建物所有者（売主）への成年後見制度利用説明において、その対応（説明や契約締結）をNPO法人が対応する。 ③オーナー向けに成年後見制度活用の啓発セミナーを企画開催し、NPO法人が講師（説明）対応する。		
	結 果		
	任意後見制度の活用による事業効果の検証を図るために来年度から試行を開始予定。最初の試行として自社の顧客である賃貸物件オーナーならびに土地オーナーに定期的開催するセミナーにNPO法人が成年後見制度の活用効果をテーマに講演対応予定。		

	企業・団体名	事業内容	所在地
6	武蔵野銀行	銀行	埼玉県さいたま市
	事業提携内容		
	判断能力が不十分となって預金の引出し等ができなくなった預金者の親族等への成年後見制度の利用説明をNPO法人が受託		
	結 果		
	現在、業務対応について行内にて検討中。		

	企業・団体名	事業内容	所在地
7	コープみらい	生活協同組合	埼玉県さいたま市
	事業提携内容		
	①組合員の家事援助を行う既存組織の「くらしの助け合いの会」との連携により認知症の組合員に対してNPO法人が成年後見制度の利用等の対応を行う ②組合員の中で一人では買い物注文が困難になってきた者の中に買い物注文補助を希望する者に対してNPO法人のサービスとして対応する		

結 果		
来年度のCO・OP共済が行う助成事業に事業提携内容の効果検証の内容を盛り込んだNPO法人とコープみらいとの協業事業で応募予定。		

企業・団体名	事業内容	所在地
(株)ジェイコムさいたま	CATV	埼玉県さいたま市
事業提携内容		
8	CATVの顧客（契約者）に対して「地域生活サポート」サービスの告知と利用者紹介。サービスを利用するCATV契約者は一定の利用割引特典を設ける。	
結 果		
実施の可能性の有無を含め検討中。		

企業・団体名	事業内容	所在地
(株)エスピーアイ あ・える倶楽部	旅行会社	東京都渋谷区
事業提携内容		
9	NPO法人のサービス利用者の中で身体機能が低下（要介護等）し、一人では遠出の外出や旅行が困難な利用者に対して外出・旅行支援を専門に行っている事業者を紹介し、利用契約が締結した際にはNPO法人に紹介手数料を支払う	
結 果		
NPO法人のサービスメニュー（案内パンフレット）の中に「外出・旅行支援サービス」を記載し、サービス試行を行い、実際にNPO法人のサービス利用者から利用申し込みがあった際に具体的な契約手続きを行うことになった。		

企業・団体名	事業内容	所在地
(株)アミー	保育・託児サービス	東京都港区
事業提携内容		
10	①さいたま市内での託児サービスを展開していく際に、託児サービススタッフの補助として従事する女性は、生活サポートサービスの業務にも従事可能であり、またその逆も考えられることから、双方の労働力確保の点から連携を図ることを検討。 ②さいたま市内に託児所を出店する際にNPO法人と共同でテナントに入居することで幼児の託児スペースと高齢者のサロンスペースとの共存スペースを設けることでの子ども、女性、高齢者が集う地域のコミュニティスペースを検討。	
結 果		
実現に向けての双方での協議を継続。埼玉県やさいたま市（行政）にも働きかけを行う予定。		

	企業・団体名	事業内容	所在地
11	ソフトバンクテレコム(株)	通信	東京都港区
	事業提携内容		
	NPO法人のサービスの一つにタブレット端末の利用・操作サポートのサービスを開始するにあたってのNPO法人に対しての端末のレンタル契約の締結。		
	結 果		
	これまでに前例のないことから現在、ソフトバンクテレコム社内において検討中。		

	企業・団体名	事業内容	所在地
12	(株)ワンビシアーカイブズ	機密文書管理業者	東京都港区
	事業提携内容		
	NPO法人のサービスの一つに権利書や遺言書等の重要書類の管理サービスを行うに際して機密文書を管理する専門業者をアウトソース先としてサービス実施を検討。		
	結 果		
	ワンビシアーカイブズ社としては現状においてNPO法人との直接契約は不可とのことで(社)後見人サポート機構を契約窓口とした業務スキームを検討中。		

	企業・団体名	事業内容	所在地
13	(株)もしもしホットライン	コールセンター運営	東京都
	事業提携内容		
	今後増加が予想される地域の介護・福祉機関や民間企業からの成年後見制度の利用方法の問い合わせや後見業務の担い手探しのニーズ対応として、全国規模で対応可能なコールセンター運営のノウハウを有する専門事業者との協業による運営を協議。		
	結 果		
	協業運営について協議を開始することになった。		

	企業・団体名	事業内容	所在地
14	B.C.アベレージ	訪問美容	埼玉県さいたま市
	事業提携内容		
	NPO法人のサービスの一つに身体機能が低下(要介護等)し理美容院に行くことが困難な高齢者に向けて訪問理容サービスを提供する際のアウトソース先業者として業務提携を行い、利用契約が締結した際にはNPO法人に紹介手数料を支払う。		
	結 果		
	NPO法人のサービスメニュー(案内パンフレット)の中に「訪問理容サービス」を記載し、サービス試行を行い、実際にNPO法人のサービス利用者から利用申し込みがあった際に具体的な契約手続きを行うことになった。		

	企業・団体名	事業内容	所在地
15	ライフオーガナイザーの会さいたま	部屋整理サービス	埼玉県さいたま市
	事業提携内容		
	NPO法人のサービス利用者の中で自宅の部屋の整理・片付けが困難な者に対してのサービスとして、転倒防止等介護予防のための整理整頓のノウハウを備える専門業者をアウトソース先業者として業務提携を行い、利用契約が締結した際にはNPO法人に紹介手数料を支払う。		
	結 果		
NPO法人のサービスメニュー（案内パンフレット）の中に「整理整頓サービス」を記載し、サービス試行を行い、実際にNPO法人のサービス利用者から利用申し込みがあった際に具体的な契約手続きを行うことになった。			

	企業・団体名	事業内容	所在地
16	曹洞宗 東光寺	宗教	埼玉県さいたま市
	事業提携内容		
	①檀家の中に身寄りのいない一人暮らし高齢者が増加しており、自身の生活、死後のことに不安を抱いて相談に来る者が多く、その者の不安を払拭する一つの対応策としての任意後見契約を推奨し、関心を持った者、希望をする者に対してNPO法人が対応する。 ②NPO法人のサービス利用者の中で身寄りがいない一人暮らしの高齢者が墓地は必要としないが永大供養を希望する者がいた際に東光寺が運営する永大供養を紹介先の一つとして紹介する。		
	結 果		
①、②の内容の実現に向けて協議継続を行う予定			

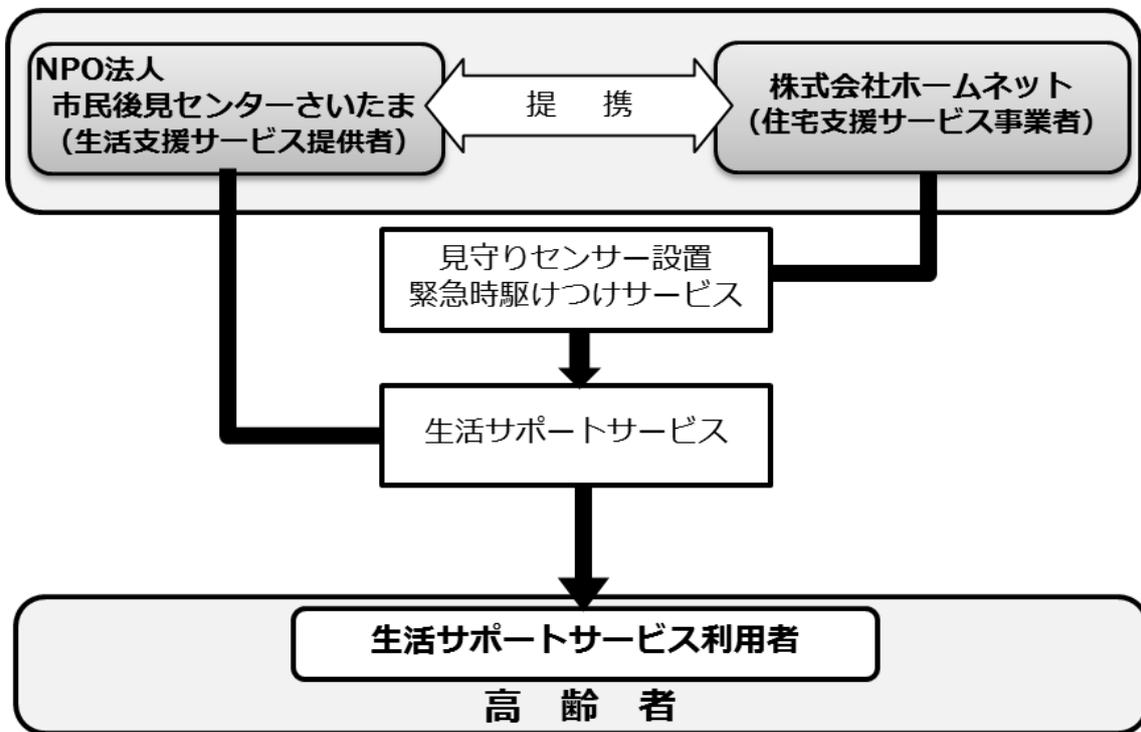
	企業・団体名	事業内容	所在地
17	埼玉県都市整備部住宅課	官公庁	埼玉県さいたま市
	事業提携内容		
	身寄りのいない一人暮らし高齢者に対する住宅支援施策の一つとして、NPO法人がサービスとして提供する生活サポートサービスの中における任意後見契約の推奨、活用すること。		
	結 果		
高齢者の住宅支援事例集にNPO法人が任意後見契約を締結したことにより、住宅環境が改善されたケース記載を検討。来年度以降の県の住宅支援施策にNPO法人の生活サポートサービスの活用を提案予定。			

アプローチした企業・団体の中で、後見NPO法人との事業提携を進めていくことになった住宅支援サービス事業者と不動産事業者との事業スキームは以下の通り。

1) 株式会社ホームネット

提携内容：ホームネット社が提供しているセンサーによる緊急時の駆けつけサービスを
NPO法人のサービスメニューとして取扱う

<スキーム図>



<協業サービス案内チラシ>

一人暮らしの不安感が解消した

安心して見守りシステムサービス

これなら一人暮らしでもあしん

- 見守りサービス**：24時間「緊急通報対応」緊急時にカメラでオペレーターが対応し、必要に応じて専門スタッフが駆け付けます。
- お元氣コール 訪問電話サービス**：お家の生活に専門オペレーターがお伺いのお電話をします。
- 24時間 健康相談サービス**：体調がすぐれない時、不安なとき、24時間専門看護師が対応します。

20年の経験と実績 全国の自治体での実績

24時間365日対応の安心感

24時間見守りサービス：お家の生活で安心な「見守りシステム」のサービスです。

サービス	月額料金	月々費用	備考
24時間見守り緊急通報サービス（設置型）	21,000円	4,200円	緊急システムセンター料金は、別途お見積りです。
24時間見守り緊急通報サービス（据置型）	5,200円	3,100円	
お元氣コール：訪問電話サービス	0円	月1回 525円～	

料金は変更する場合がございます

サービス目的

- 24時間見守り緊急通報サービス：非常時には、緊急通報・見守りセンサーにて専門スタッフが駆け付けます。
- 24時間健康相談サービス：体調がすぐれない時、不安なとき、24時間専門看護師が対応します。
- 人間ドッグ割引予約サービス：全国の指定病院の人間ドッグ割引予約が出来ます。
- 認知症、おたす、お年寄りのトラブル対応サービス：トラブル対応、24時間駆け付けます。※作業は実費にのります。

設置型タイプ

据置型タイプ

据置型タイプ用 オプション

- 生活リズムセンサー：一歩検知しないといけないのに設置出来ます。
- バス・トイレ緊急ボタン：緊急時にこのボタンから出来ます。
- お元氣コール：訪問電話サービス。指定日に専門看護師よりお電話に繋がります。

オプションサービス

※月に1回～毎日までお買いいただけます

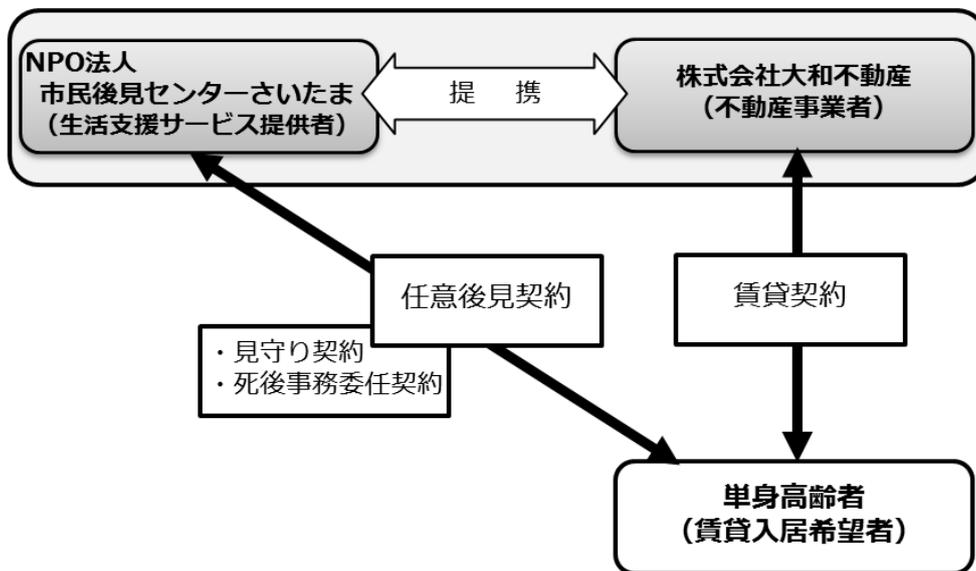
サービスについてのお問い合わせ先

NPO法人 市民後見センターさいたま 埼玉県さいたま市津和野区東島砂町1-1 TEL: FAX 048-788-6926	HINGグループ ホームネット株式会社 東京都新宿区民権町1-1 TEL 03-3285-4538 FAX 03-3285-4541
--	--

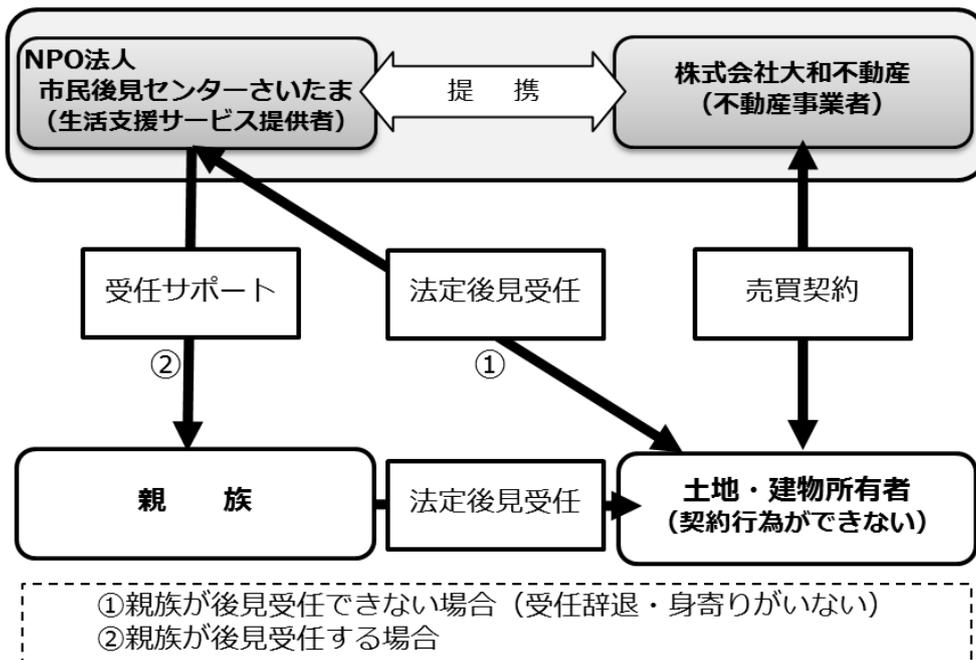
2) 株式会社大和不動産

- 提携内容：①賃貸マンション・アパートに入居を希望する単身高齢者に対して、身元保証人の代替として任意後見制度の利用を推奨し、その対応（説明や契約締結）をNPO法人が対応する。
- ②判断力が不十分となって契約ができない土地建物所有者（売主）への成年後見制度利用説明において、その対応（説明や契約締結）をNPO法人が対応する。
- ③オーナー向けに成年後見制度活用の啓発セミナーを企画開催し、NPO法人が講師（説明）対応する。

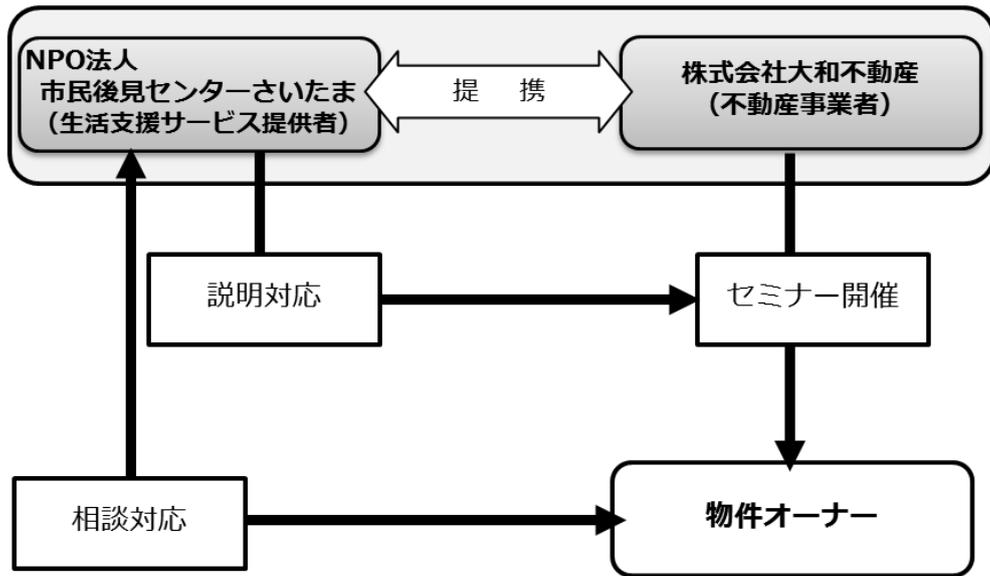
<スキーム図：任意後見契約等の対応>



<スキーム図：法定後見受任・サポート対応>



<スキーム図：成年後見制度活用セミナー対応>



<事業提携提案資料>

株式会社大和不動産 御中

住宅不動産業界における成年後見制度の関連性及び対応のご提案

1 成年後見制度の現状と課題

2000年に介護保険の施行と共に、民法改正により成年後見制度が施行されたが、本人の判断能力が不十分で契約行為ができません。制度の利用が必要とされる認知症高齢者は460万人、知的障害が60万人、精神障害が400万人の1000万人に対して、これまでの利用者は168万人に留まっている。制度の利用普及が進まなかった原因としては、

- ①制度の認知度が低い（低かった）→行政からの市民への啓発が不十分
- ②後見人の扱いとして親族または専門職（弁護士、司法書士等）しか認めないという誤解と負担を増やす施策がとられていなかったことが挙げられる。

2 住宅不動産業界における成年後見制度の関連性及びその課題解決

1) 契約行為ができない土地建物所有者

【現状】

認知症となった土地建物所有者や土地建物を相続された知的障害者が物件を売却するには、契約行為ができないことから、本人に代わって契約を行うことができる後見人が必要となる。そのことから、親族や関係事業者は本人の後見人の専任が定まらなくてはならなくなるが、本人に親族がいる場合は、親族が後見人として対応することが可能であるが、親族がいない場合は後見人を拒否した場合や本人に親族がいない場合は第三者に後見人を依頼することが必要となる。これまでは、第三者に後見人の対応を依頼する場合は、弁護士や司法書士等の専門職に依頼し、その専門職が後見人を受任し、売買契約の代理を行うことにより契約を成立させていたが、一方で以下の課題も挙げられている。

- ①後見人としての職務は本人の権利を保護し、身上を配慮し、本人らしい生活を維持、向上することであり、一時だけの契約の手段ではないこと。
- ②相当の報酬を得ようとする専門職後見人は本人の支払能力がない場合は受任を断れるケースもある。受任費用（報酬支払額）は本人の資産から本人が原則にこなす毎年度発生することになることから、資産力のある本人であることが専門職後見人の受任判断の前提となっている。上記の課題があり、住宅不動産事業者にとって後見対応が円滑に進んでいくためにも専門職後見人に替わる後見受任者の受託の声も上がるようになってきた。

【対 策】

ここ3〜4年前から新たな後見人受任者として増加傾向にある市民による後見業務を事業とするNPO法人を新たな後見受任機関として活用することで、業務の円滑化が期待できる。これまでの親族や専門職後見人と比較して以下の3つの優位性が挙げられる。

- ①「後見業務の継続性が高い」

個人の場合は、後見人が死後によって後見業務ができなくなった場合には別の後見人をつけないといけないが、法人後見の場合は、法人として受任していることから、担当者が事故にあっても法人内の別の担当が引き継ぐことができ、後見業務が滞ることはない。

②「法人としての組織がバタシによりコンプライアンスの取組ができる」

不祥事を起こさない体制（業務上問題も発生させない体制）を組むことにより、本人（被後見人）の財産をしっかりと管理できる。空想のニュースや新聞で取り上げられる業務上問題は個人後見人（親族や弁護士、司法書士等の専門職である個人）

③「本人（被後見人）の生活における最善の利益を追求」

法人を構成する複数の意見のもとによって後見業務が遂行される。（身上監護の実現）個人での後見業務において様々な問題が発生した際には、原則自分一人での解決が必要となり、多大なる精神的、肉体的負担がかり、本人の身上配慮を怠ることが懸念される。

④「後見報酬」

2) 単身高齢者の賃貸物件入居

【現 状】

マンション・アパートの賃貸物件に入居を希望する高齢者がいる場合に親族等専任のいない単身高齢者の場合には、身元保証、認知症の発症、孤死、死亡後の退去等の諸問題（リスク）があるために、これまでは入居を断るケースが多かった。しかし、若年者の減少による入居者層の課題が顕著になっている中で、近年の単身高齢者の増加を背景に単身高齢者である入居者層が増加傾向にあるために若年層層の入居者に替わる入居者としての期待もあるが、上記のリスクが存在することにより積極的に取組が困難になっているのが現状であり、解決策を業界としても模索している。

【対 策】

成年後見制度の「任意後見制度」の活用により、単身高齢者の入居によるリスクを回避することが可能。

親族等専任がなくなり、身元保証人いない単身高齢者の入居時に任意後見契約を任意後見受任人と締結することにより以下のリスク回避が可能。

- ①認知症発症による家賃入金手続きができなくなることによる家賃滞納リスクの回避
- ②孤死後の対応
- ③任意後見契約と併せて専任契約を締結し、契約法が定期的に高齢者入居者の安否確認を行うことにより、誰とも連絡することなく健康を著し、人知れずなくなっていく孤死の防止になる。
- ④死亡後の退去

任意後見契約と共に死後事務委任契約を締結することにより、高齢者入居者の死亡時には契約者が退去手続きを行うことにより、円滑な退去対応ができる。

また、御社が「任意後見制度」の活用に取り組むことにより、高齢者の入居率が高まっていくことは、地域社会におけるCSRの一つとして市民、行政からの評価の需要にもつながる。

1) 高齢者入居希望者に対する「任意後見制度」の活用

- ・後見業務を事業とするさいたま市内のNPO法人市民後見センターが単身高齢者の入居希望者と任意後見契約を締結

2) 契約行為が不可能な土地建物所有者の売買契約時の「任意後見制度」の活用

- ・判断能力が不十分で契約行為ができない土地建物所有者の売買契約時において法定後見の受任または受任サポートをNPO法人市民後見センターが行う

4 NPO法人市民後見センターさいたま法人概要

東京大学の「市民後見人養成講座」の修了生が中心に設立したさいたま市内で唯一の市民後見法人。設立後現在までに家庭裁判所から認知症高齢者、知的・精神障がい者の法定後見を6件等任されている。

- ・設立：平成22年4月・住所：さいたま市浦和区岩槻4-7-20
- ・事業内容：成年後見サービス（法定後見・任意後見）、日常生活サポートサービス
- ・メンバー構成：外資系IT企業・国内大手メーカー・流通・広告会社の営業、企画、人事、経理等のマネージャー経験者、銀行員、FP、介護福祉士、社会福祉士、精神保健福祉士、行政書士等が会員として活動
- ・連携機関：さいたま市役所、社会福祉協議会、地域包括支援センター、介護事業者、さいたま市介護支援専門員協会、障がい者福祉事業団体・家族会等の地域福祉資源

平成25年12月24日
東京大学政策ビジョン研究センター 宮坂 進一

3. 3 後見NPO法人事業提携構築

3. 3. 1 医療・介護機関への情報連携要請

「地域生活サポート事業」のサービス利用希望者の情報提供や紹介などを円滑に進めることを目的とし、地元医療・介護関係機関との情報構築を図るために候補機関を選出しアプローチを実施した。

アプローチを実施した各機関との情報連携内容は以下の通り。

	機関団体名	事業内容	所在地
	さいたま市保健福祉局福祉部	行政	埼玉県さいたま市
	情報連携内容		
1	<p>①さいたま市内にて市民による受任実績のある唯一の後見業務実施機関であるNPO法人を市の福祉関連機関の社会資源の中の後見対応機関として位置づけてもらい、更なる連携を図れるように要請。具体的な連携内容としては、後見人の首長申立ての際にNPO法人を後見受任候補者として選任してもらう。</p> <p>②後見機能を備えた地域生活サポート事業を国（厚生労働省）が推進する「地域包括ケアシステム」の機能として検討してもらうよう要請。</p>		
	結果		
	<p>①については、社会福祉協議会との調整を図りながら検討。</p> <p>②についてはNPO法人の活動内容と実績をみながら検討。</p>		

	機関団体名	事業内容	所在地
	三郷市福祉部ふくし総合相談室	行政	埼玉県三郷市
	情報連携内容		
2	<p>三郷市内にて市民による受任実績のある唯一の後見業務実施機関であるNPO法人を市の福祉関連機関の社会資源の中の後見対応機関として位置づけてもらい、更なる連携を図れるように要請。</p>		
	結果		
	<p>一人暮らしで認知症が発症し高齢者を市が首長申立てを行うに際して後見受任対応をNPO法人へ相談、依頼があり、NPO法人が受任対応することになった。この実績をもとに、今後も三郷市内の後見受任機関として市と緊密な連携を図っていくことになった。</p>		

	機関団体名	事業内容	所在地
3	さいたま市社会福祉協議会 おみやサービスセンター	福祉機関	埼玉県さいたま市
	情報連携内容		

	介護保険サービスでは「時間的」、「量的」、「内容的」に対応が不可能で生活に支障をきたしている高齢者や成年後見が必要される認知症高齢者が現れた際にはNPO法人を相談対応機関として活用してもらう。
	結果
	実際に生活サポートサービスの利用が必要と思われる高齢者が現れた際にはNPO法人に連絡相談してもらうことになる。事業期間中に在宅での独り暮らし高齢者でサービス利用が必要と思われる該当者が現れたため、NPO法人が相談対応し、サービス利用契約を締結することになった。

	機関団体名	事業内容	所在地
	大宮区西部圏域 シニアサポートセンター	福祉機関	埼玉県さいたま市
	情報連携内容		
4	介護保険サービスでは「時間的」、「量的」、「内容的」に対応が不可能で生活に支障をきたしている高齢者や成年後見が必要される認知症高齢者が現れた際にはNPO法人を相談対応機関として活用してもらう。		
	結果		
	今後、定期的な訪問、連絡を通して、緊密な情報連携を行っていくことになった。		

	機関団体名	事業内容	所在地
	浦和医師会	医療機関	埼玉県さいたま市
	情報連携内容		
5	さいたま市内にて後見受任機能を有し、介護保険サービスでは対応ができない通院付添い等をサービスとして提供するNPO法人を市内の医院・クリニックに知ってもらい通院患者の中でサービスが必要と思われる患者がいた際には、NPO法人を相談対応機関の一つとして活用してもらうことを提案。		
	結果		
	NPO法人が市内の社会資源機能の一つとして位置づけられることにより、医院・クリニックからの信用性が高まり相談や紹介がし易くなることから、市内における福祉関係機関で組成される委員会等の組織に加わるように検討することになった。医師会には定期的に活動状況を報告しながらモデルケースを作っていく方向で進めていく予定。		

	機関団体名	事業内容	所在地
	蓮田よつば病院	病院	埼玉県蓮田市
	情報連携内容		
6	<p>①認知症専門の病院であるため、来院、入院される患者は認知症患者が大多数であるため、成年後見受任や受任サポート、通院付添い等のサービスを必要とする患者もいるものと考えられることから、患者への生活サポートサービスを認知してもらうためにNPO法人のサービス案内パンフレットを院内に配置してもらう。また、患者からの成年後見に関する相談があった際にはNPO法人を紹介してもらう。</p> <p>②NPO法人のサービス利用者や相談者の病気発症時や認知症の疑いがあり、診察を要する場合や後見申立て時の診断書の作成における診察を対応していただく病院として利用する。</p>		
	結果		
	<p>①については、サービス案内パンフレットの院内待合室に配置を検討。 認知症診察に来院される患者とその家族や入院中の患者やその家族に対してのサービス紹介を検討</p> <p>②については、該当者が現れた際には実際に利用する</p>		

	機関団体名	事業内容	所在地
	寿康会病院	病院	埼玉県川口市
	情報連携内容		
7	<p>通院、入院患者で生活サポートサービス（成年後見、通院付添い等）の利用が必要と思われる患者がいた際には、NPO法人へ相談をしてもらうことを提案</p>		
	結果		
	<p>サービスニーズが顕在化した際の相談先としては、地元川口市内で後見サービスを行っているNPO法人が望ましいことから、NPO法人市民後見かわぐちを紹介することになり、今後はNPO法人市民後見かわぐちとの情報連携を図っていくことになる予定。</p>		

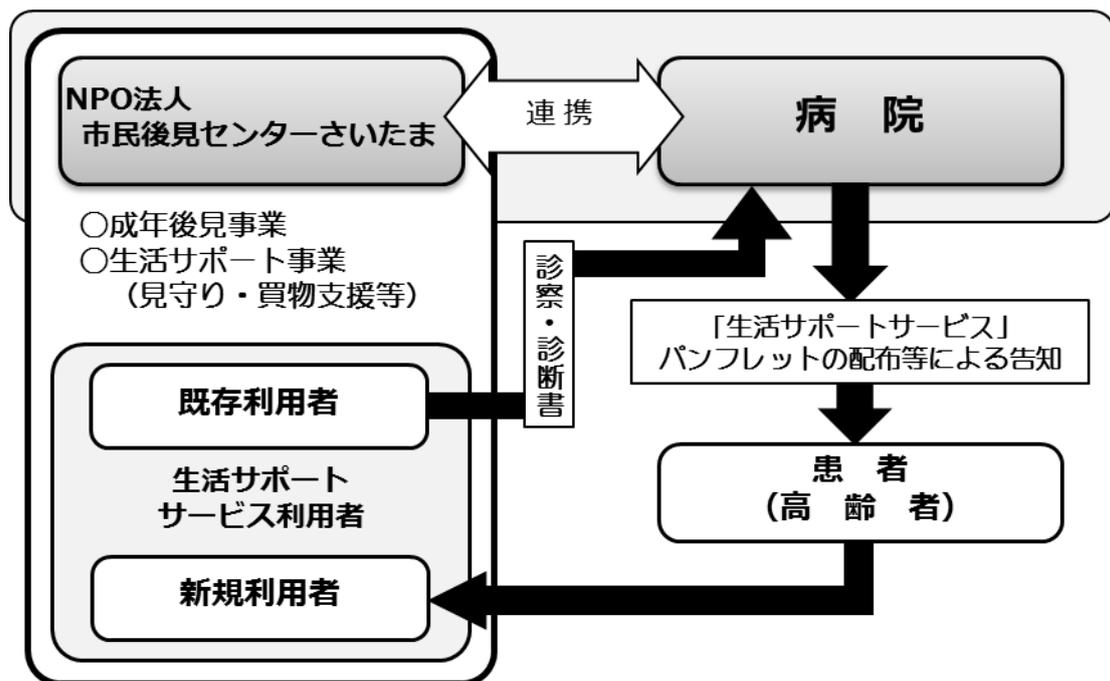
	機関団体名	事業内容	所在地
	東京都健康長寿医療センター	病院	東京都板橋区
	情報連携内容		
8	<p>通院、入院患者で生活サポートサービス（成年後見、通院付添い等）の利用が必要と思われる患者がいた際には、NPO法人へ相談をしてもらうことを提案</p>		
	結果		

サービスニーズが顕在化した際の相談先としては、地元板橋区内で後見サービスを行っているNPO法人が望ましいことから、NPO法人後見支援ネットワーク東京を紹介することになり、今後はNPO法人後見支援ネットワーク東京との情報連携を図っていく予定。

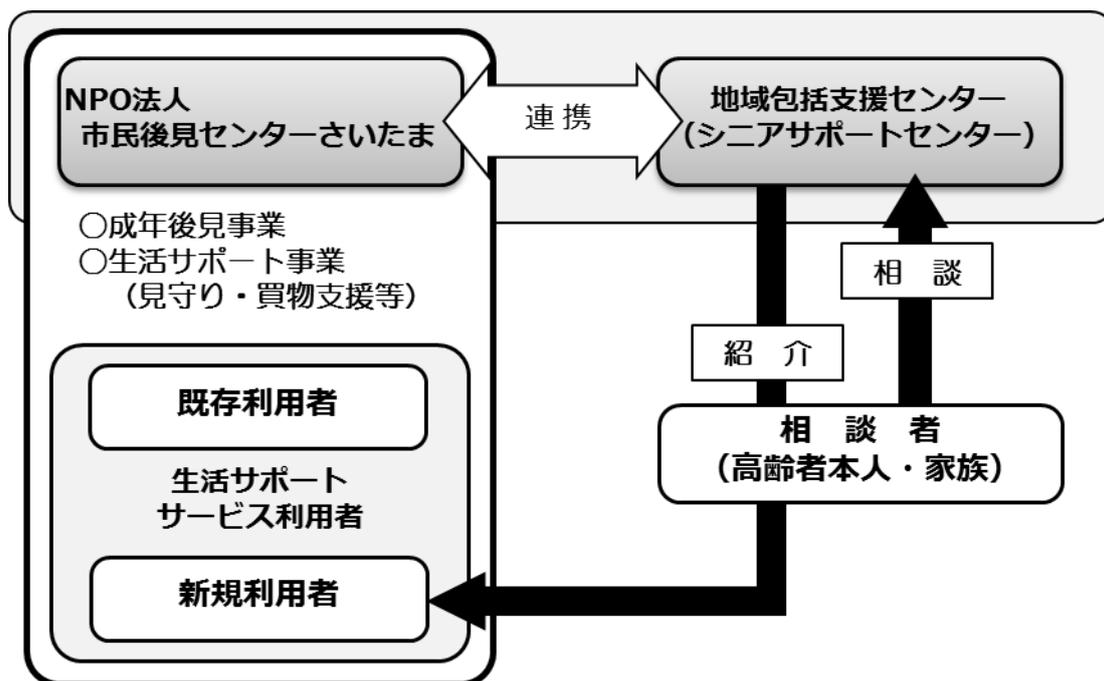
	機関団体名	事業内容	所在地
	さいたま市介護支援専門員協会	介護支援専門員団体	埼玉県さいたま市
	情報連携内容		
9	介護保険サービスでは「時間的」、「量的」、「内容的」に対応が不可能で生活に支障をきたしている在宅での独り暮らし高齢者を中心に生活サポートサービスの紹介をしてもらう。		
	結果		
	NPO法人でサービス案内パンフレットを作成し、協会会員であるケアマネージャーの中で生活サポートサービスに対する必要性を高く認識するケアマネージャーに配布し、介護保険利用者に告知してもらう予定。		

アプローチした各機関は、NPO法人が事業化を進める「生活サポート事業」の事業目的、サービス内容について理解、賛同を示し、連携強化に向けた協議、検討を引き続き行っていく関係作りができた。

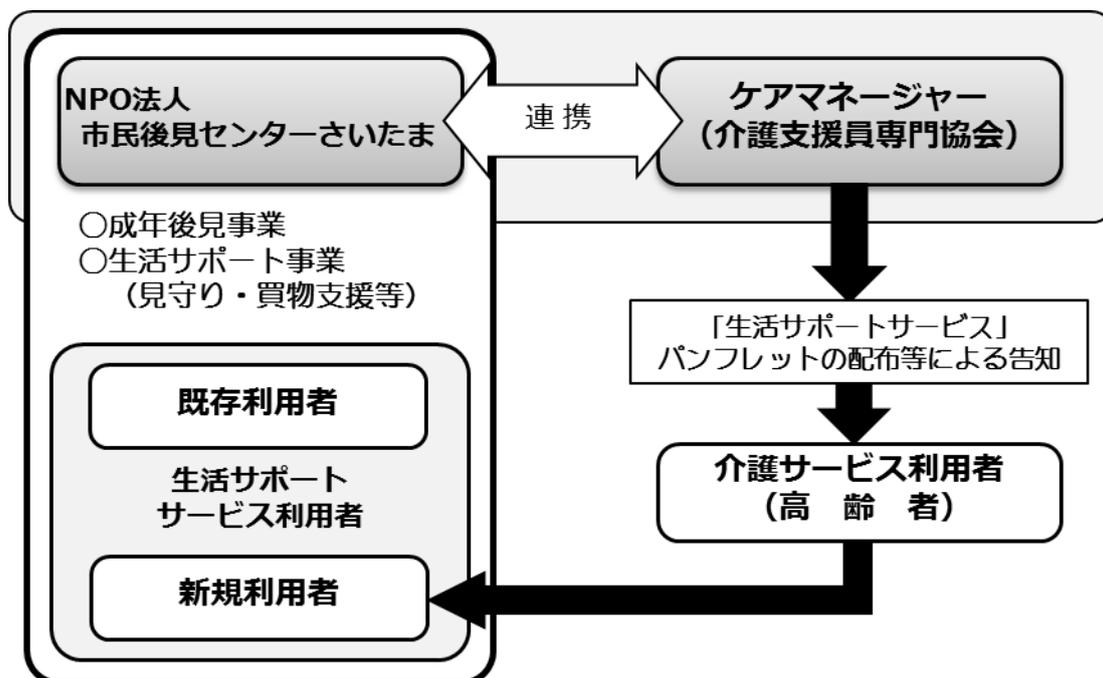
<病院との連携スキーム>



<地域包括支援センターとの連携スキーム>



<ケアマネージャーとの連携スキーム>



地域生活サポート事業の利用者の獲得において、サービス利用見込み者として想定される高齢者と常日頃から接点がある医療・介護機関との情報連携は、重要なチャンネル形成として位置づけられることから、NPO法人の業務活動上、各機関への定期的な事業進捗報告や事業提案等の働き掛けを実行できる体制作りが必要不可欠であるといえる。

3. 4 事業化支援サービスの事業モデル構築

3. 4. 1 事業化支援サービス内容の検証・需要調査

(1) 調査の目的と方法

後見NPO法人等に対する事業化支援サービスの内容について検証し、その需要調査等を行うために、一般社団法人後見人サポート機構の会員となっている法人（後見の実施を目的の1つとして設立されている法人。主に市民後見NPO法人）を調査対象として、法人の組織や財政などの状況、現在（ならびに将来）の事業のあり方や課題、今後の展望などについてアンケート調査を行った。

1) 調査対象： 後見人サポート機構の法人会員のうち 22 法人

2) 調査方法： 調査対象とされた法人にアンケートを実施（アンケート用紙を送付）

3) 調査項目：

①法人の組織や財政などの基本的な状況

法人の所属会員数、後見受任件数とその内訳、法人の収支状況など、法人の組織や財政などの基本的な状況に関する調査。

②現在の法人の事業のあり方や課題

法人が現在展開している事業に関する課題、事業収入の増加策の検討やその内容、後見事業以外で現在実施している事業など、法人の現在の事業のあり方や課題に関する調査。

③今後の法人の事業のあり方や課題

法人における生活支援サービスの実施の意向とそのサービスの種類、実施を希望する生活支援サービスの内容、コンサルティングサービスの利用の意向と利用料金のあり方、事業の外部委託化に関する方向性など、法人の今後の事業のあり方や課題に関する調査。

(2) 調査結果

今回、調査対象とされた法人（市民後見NPO等）に対するアンケート調査の結果については、以下の通りである。

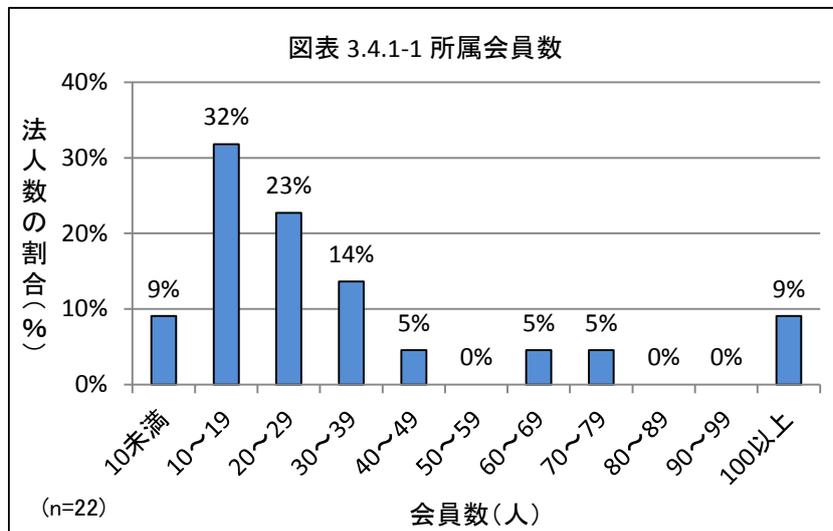
1) 法人の組織や財政などの状況

まずはじめに、法人の所属会員数、後見受任件数、収支状況など、法人の組織や財政などに関する状況について見てみる。

①所属会員数

まず、調査対象法人の所属会員数についてみると、正会員の平均数は 18.5 人（法人）であり、また賛助会員の平均数は 4.1 人（法人）であった。

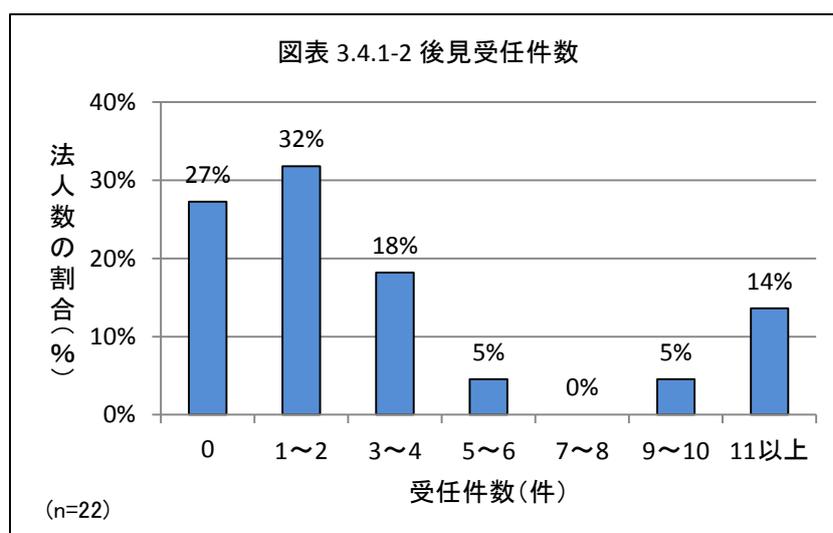
より具体的に会員数の分布をみると、10～29 会員を有している法人が全体の 55%と過半数を占める一方で、10 会員未満の小規模な法人が全体の 9%、逆に 100 会員以上の大規模な法人が全体の 9%であった。(図表 3.4.1-1)



②後見受任件数

次に、調査対象法人の後見受任件数についてみると、受任件数の平均は 9.1 件であった。その内訳は、後見類型が 6.1 件、保佐類型が 1.9 件、補助類型が 0.4 件、任意後見契約の締結が 3.5 件、任意後見契約の発効が 0.1 件であった。(ここでは、受任件数の中に任意後見契約締結の件数を含めている。)

より具体的に受任件数の分布をみると、後見を 1～4 件受任している法人が全体の 61%と過半数を占めていた。他方、受任件数がいまだ 0 件という法人が全体の 27%、逆に受任件数が 9 件以上という法人が全体の 19%であった。(図表 3.4.1-2)



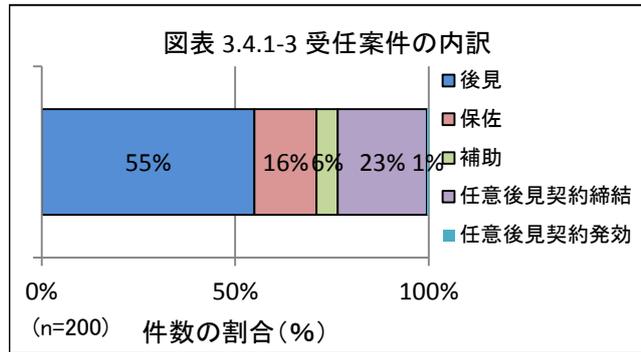
③受任案件の内訳

続いて、調査対象法人の後見受任案件の中身についてみると、全受任案件中の 76%が

法定後見であり、24%が任意後見であった。

より具体的には、全体の55%が後見類型、16%が保佐類型、6%が補助類型であり、また任意後見契約の締結が全体の23%、任意後見契約の発効が1%であった。(図表 3.4.1-3)

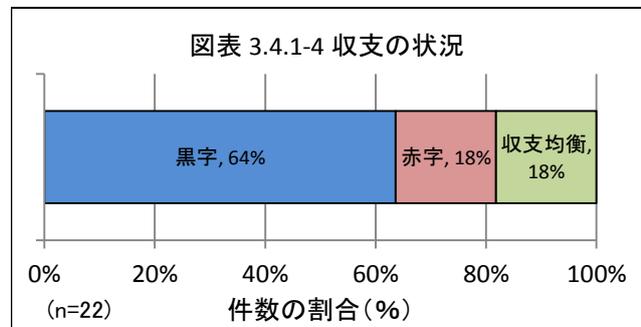
このように、受任案件の過半数を法定後見の後見類型が占めており、他方、後見開始にまで至った任意後見契約は全体の1%に過ぎなかった。



④収支の状況

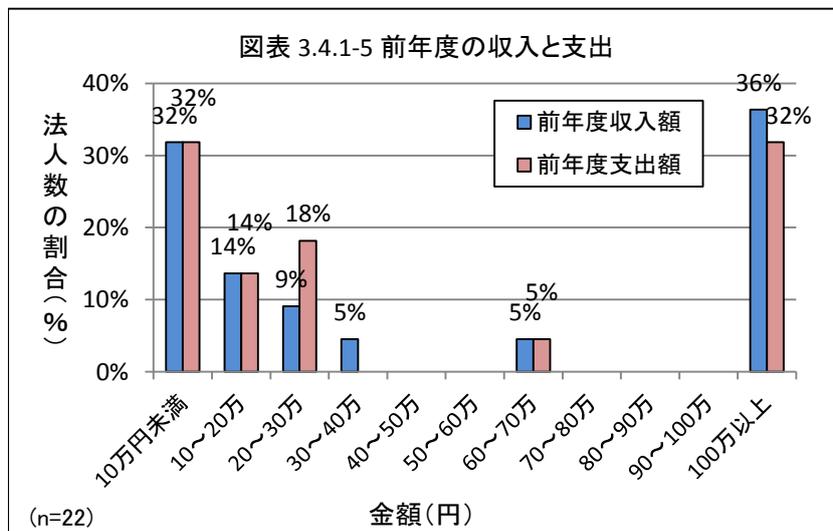
続いて、調査対象法人の前年度(2012年度)の収入と支出の状況についてみると、収入額の平均が262万円で、支出額の平均が221万円であった。

そして収支については、収支の平均額が39万円であり、調査対象法人全体のうち、黒字の法人が64%、赤字の法人が18%、収支が均衡していた法人が18%であった。(図表 3.4.1-4)



⑤収入と支出の分布状況

さらに収入と支出の分布状況をみると、収入・支出ともに10万円未満の法人が全体の32%と約3分の1を占めている一方で、収入・支出ともに100万円以上の法人が同じく全体の約3分の1を占めていた。(図表 3.4.1-5)



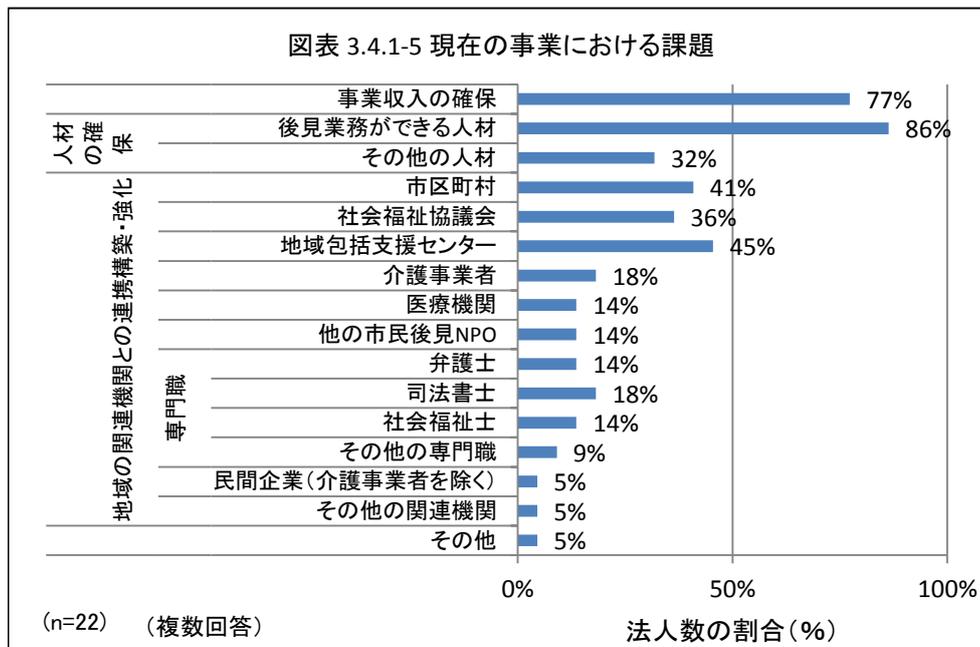
このように財政面において、規模の小さな法人と大きな法人とに2極分化する傾向がみとめられた。

2) 現在の法人の事業のあり方や課題

次に、調査対象法人が現在展開している事業のあり方や課題について見てみる。

①現在の事業における課題

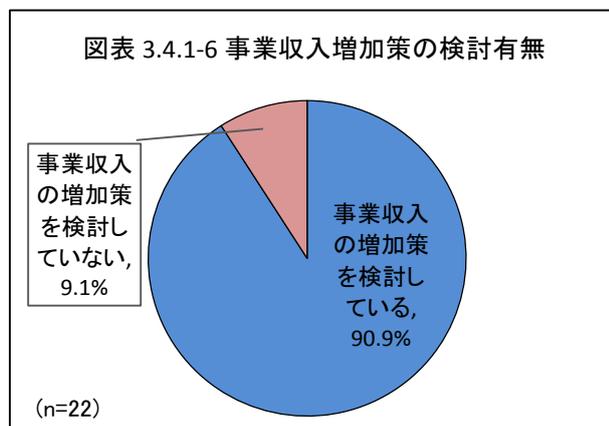
まず、調査対象法人に「法人の事業において、現在、課題となっていることは何か」について尋ねたところ、最も多かった回答は「後見業務ができる人材の確保」であり（全体の86%）、次いで「事業収入の確保」であった（全体の77%）。また、「地域の関連機関との連携構築・強化」も課題とされており、その連携先の機関としては、「地域包括支援センター」（全体の45%）、「市区町村」（41%）、「社会福祉協議会」（36%）「専門職（弁護士、司法書士、社会福祉士）」（27%）などが多く挙げられていた。（図表 3.4.1-5）



②事業収入増加策の検討の有無

続いて、調査対象法人に「法人の事業収入を増加させるための方策を何か検討しているか」尋ねたところ、「検討している」と答えた法人が全体の91%、「検討していない」法人が9%、という結果になった。（図表 3.4.1-6）

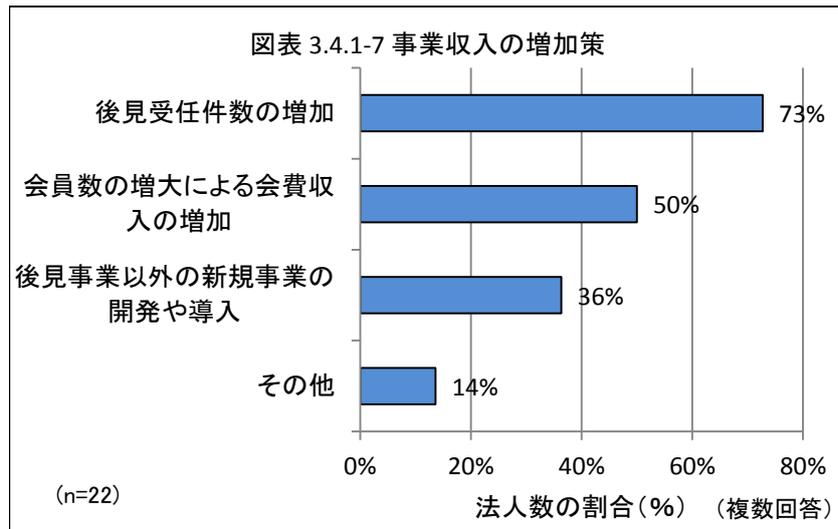
このように、ほとんどの調査対象法



人が事業収入を増やすための方法を模索していた。

③事業収入の増加策

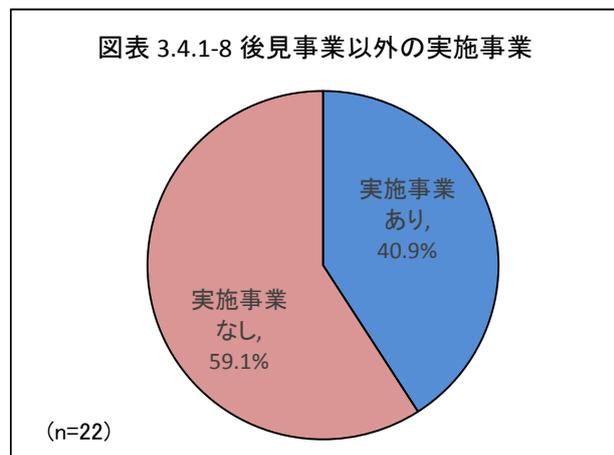
さらに、上記の事業収入増加策について、「その方策はどのようなものか」を尋ねたところ、「後見受任件数の増加」が全体の 73%、「会員数の増大による会費収入の増加」が 50%、「後見事業以外の新規事業の開発や導入」が 36%、などという結果になった。
(図表 3.4.1-7)



④後見事業以外の実施事業

また、調査対象法人に「現在、後見事業以外で実施している事業は何かあるか」尋ねたところ、「実施事業あり」と答えた法人が全体の 41%、「実施事業なし」の法人が 59%、という結果になった。(図表 3.4.1-8)

以上のことから、後見以外の事業を既に実施している法人が全体の 4 割を占め、さらに、後見以外の新しい事業の導入を考えている法人が、全体の 3 分の 1 以上にのぼっていることが分かった。



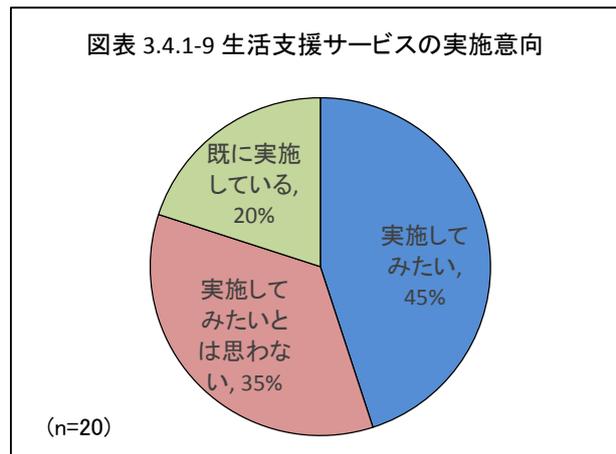
3) 今後の法人の事業のあり方や方向性

次に、調査対象法人における今後の事業のあり方や方向性について見てみる。

①生活支援サービスの実施の意向

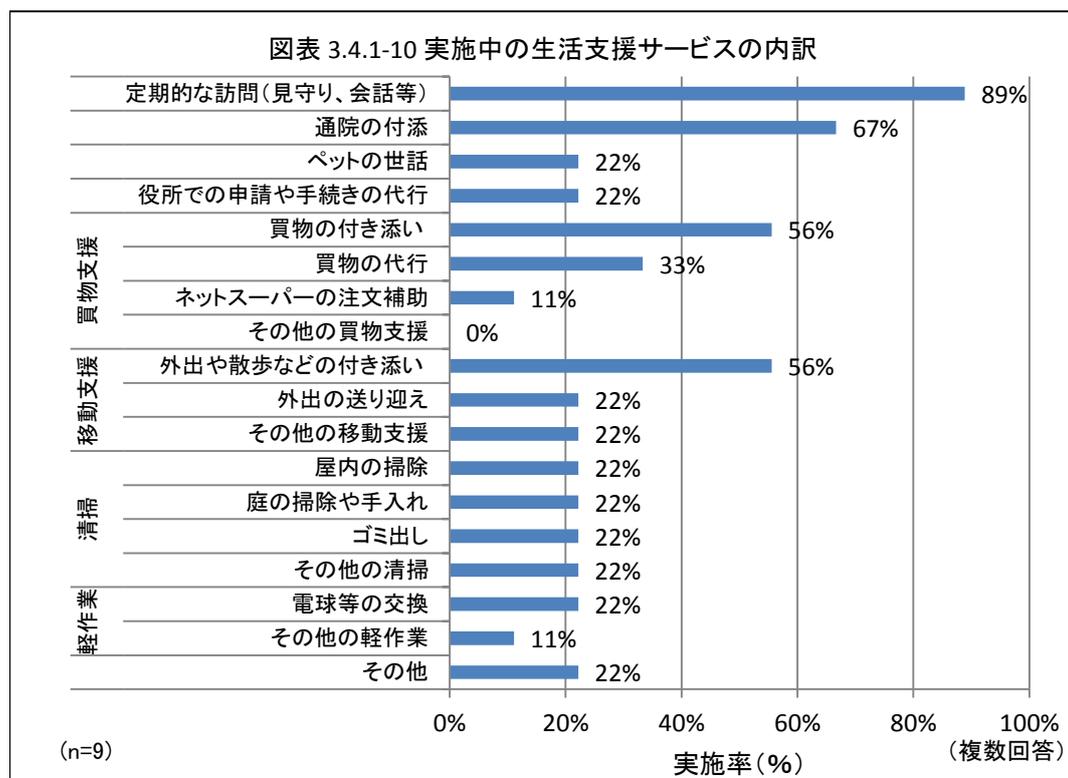
まず、調査対象法人に、「法人の新規事業として、高齢者向けの生活支援サービスを実

施してみたいと思うか」尋ねたところ、全体の45%の法人が「実施してみたい」と回答し、他方、全体の35%が「実施してみたいとは思わない」と答え、また20%の法人が「既に実施している」と答えた。(図表 3.4.1-9) 先に、後見以外の事業を実施している法人が全体の約4割を占めていることを確認したが、そのうちの約半数は生活支援サービスを実施しているものとみられる。



②実施中の生活支援サービスの内訳

続いて、調査対象法人に、後見事業以外の事業として「既に生活支援サービスを行っている場合、どのようなサービスを実施しているか」尋ねたところ、最も多かった回答は「定期的な訪問(見守り、会話等)」であり(全体の89%)、次いで「通院の付添」であった(67%)。さらに、「買物の付き添い」(全体の56%)、「外出や散歩などの付き添い」(56%)、「買物の代行」(33%)、などが続いた。(図表 3.4.1-10)

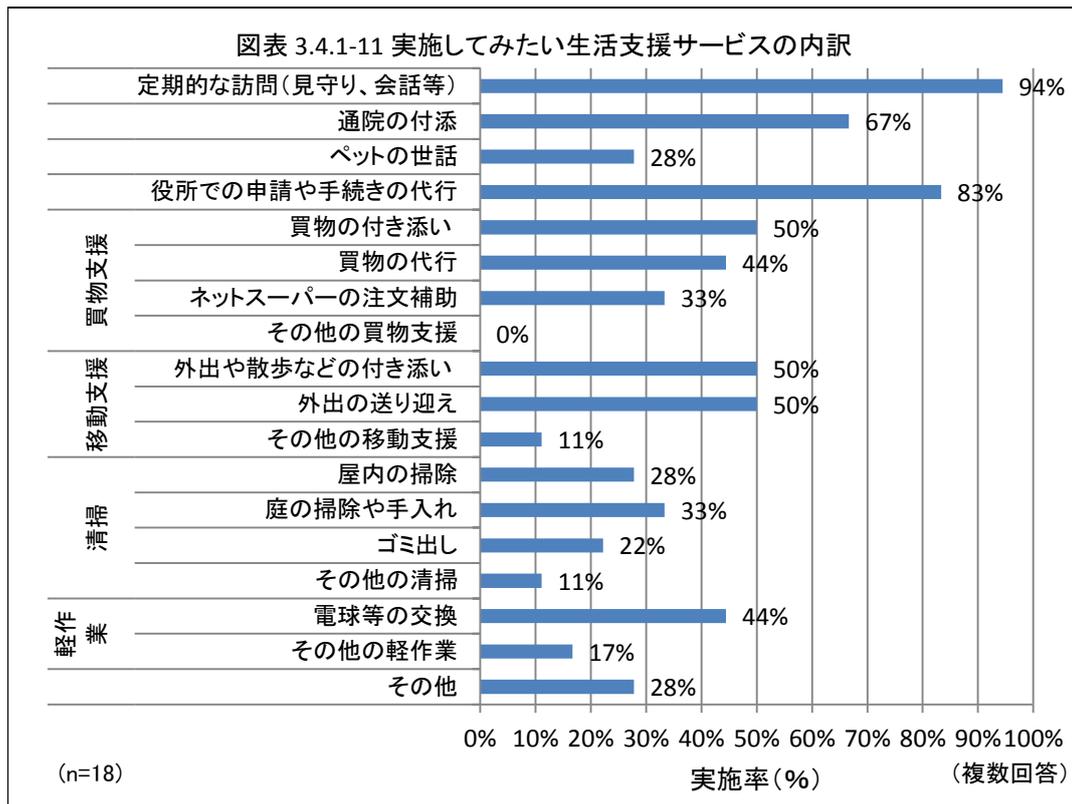


③実施してみたい生活支援サービスの内訳

さらに、調査対象法人に、後見事業以外の事業として「今後、生活支援サービスを行

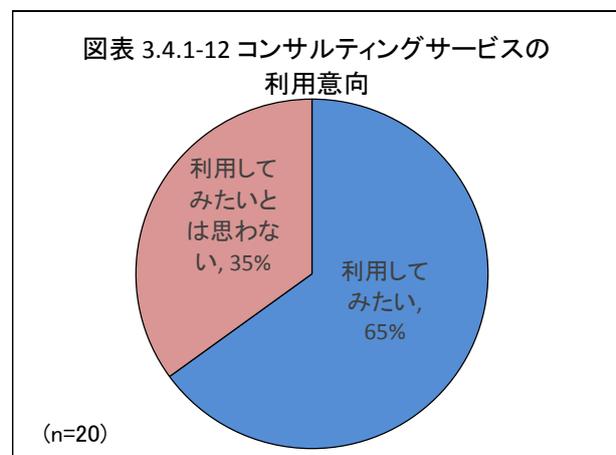
おうとする場合、どのようなサービスを実施してみたいか」尋ねたところ、最も多かった回答は「定期的な訪問（見守り、会話等）」であり（全体の94%）、次いで「役所での申請や手続きの代行」（83%）、「通院の付添」（67%）が続いた。さらに、「買物の付き添い」、「外出や散歩などの付き添い」、「外出の送り迎え」が、ともに全体の50%の法人によって挙げられていた。（図表 3.4.1-11）

このように今回の調査では、実施したいサービスとして、高齢者の移動支援に係るサービスがより志向される傾向がみとめられた。



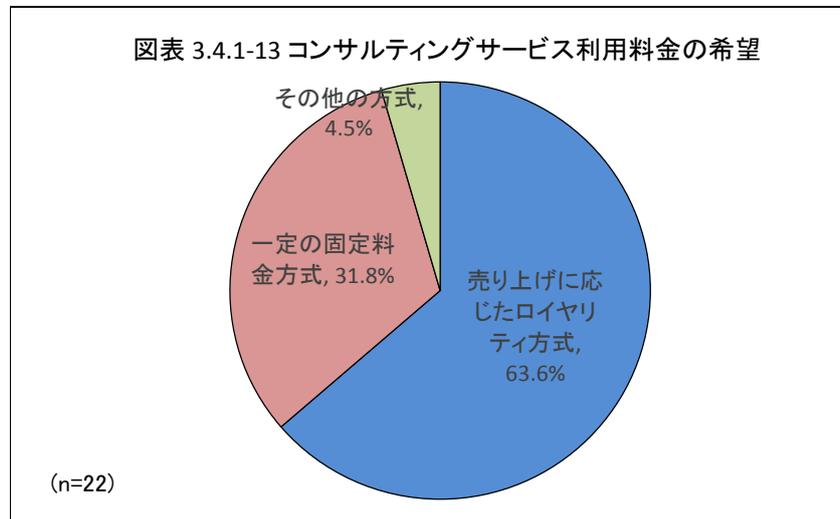
④コンサルティングサービスの利用意向

次に、調査対象法人に、「後見人サポート機構が現在、取り組んでいるコンサルティングサービス（市民後見NPO法人による生活支援サービスの開発・導入を支援するサービス）を利用してみたいと思うか」尋ねたところ、全体の65%の法人が「利用してみたい」と回答し、他方、全体の35%が「利用してみたいとは思わない」と答えた。（図表 3.4.1-12）



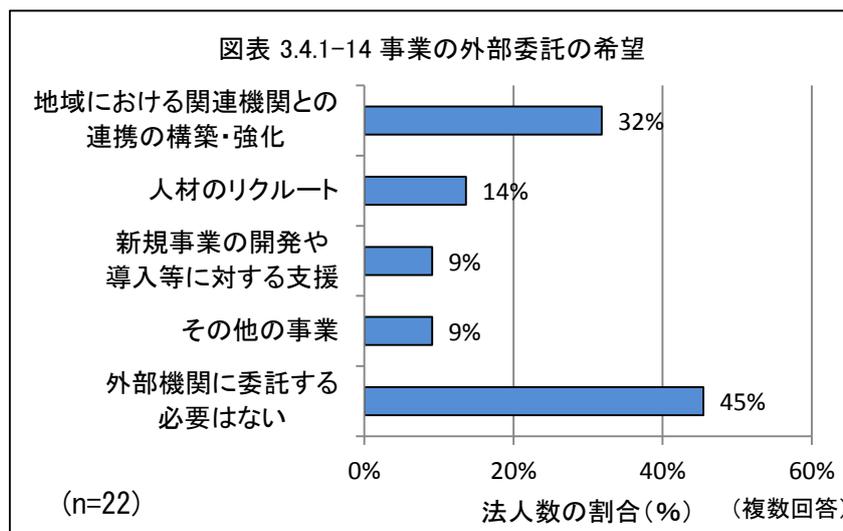
⑤コンサルティングサービスの利用料金の希望

続いて、調査対象法人に、「仮に、後見人サポート機構のコンサルティングサービスを利用する場合、利用料金はどのような方式が良いか」尋ねたところ、全体の64%の法人が「売りに上げに応じたロイヤリティ方式」と回答し、また全体の32%の法人が「一定の固定料金方式」と答えた。(図表 3.4.1-13)



⑥事業の外部委託の希望

最後に、調査対象法人に、後見事業以外の事業として「法人の現在（あるいは将来）の事業について、できれば外部機関に委託したいと思っているものは何か」を尋ねたところ、外部委託を希望する事業として最も多かったのは「地域における関連機関との連携の構築・強化」であり（全体の32%）、次いで「人材のリクルート」（14%）、「新規事業の開発や導入等に対する支援」（9%）が続いた。その一方で、「外部機関に委託する必要はない」とする法人も、全体の45%にのぼった。(図表 3.4.1-14)



3. 4. 2 事業化支援サービス提供マニュアルの策定

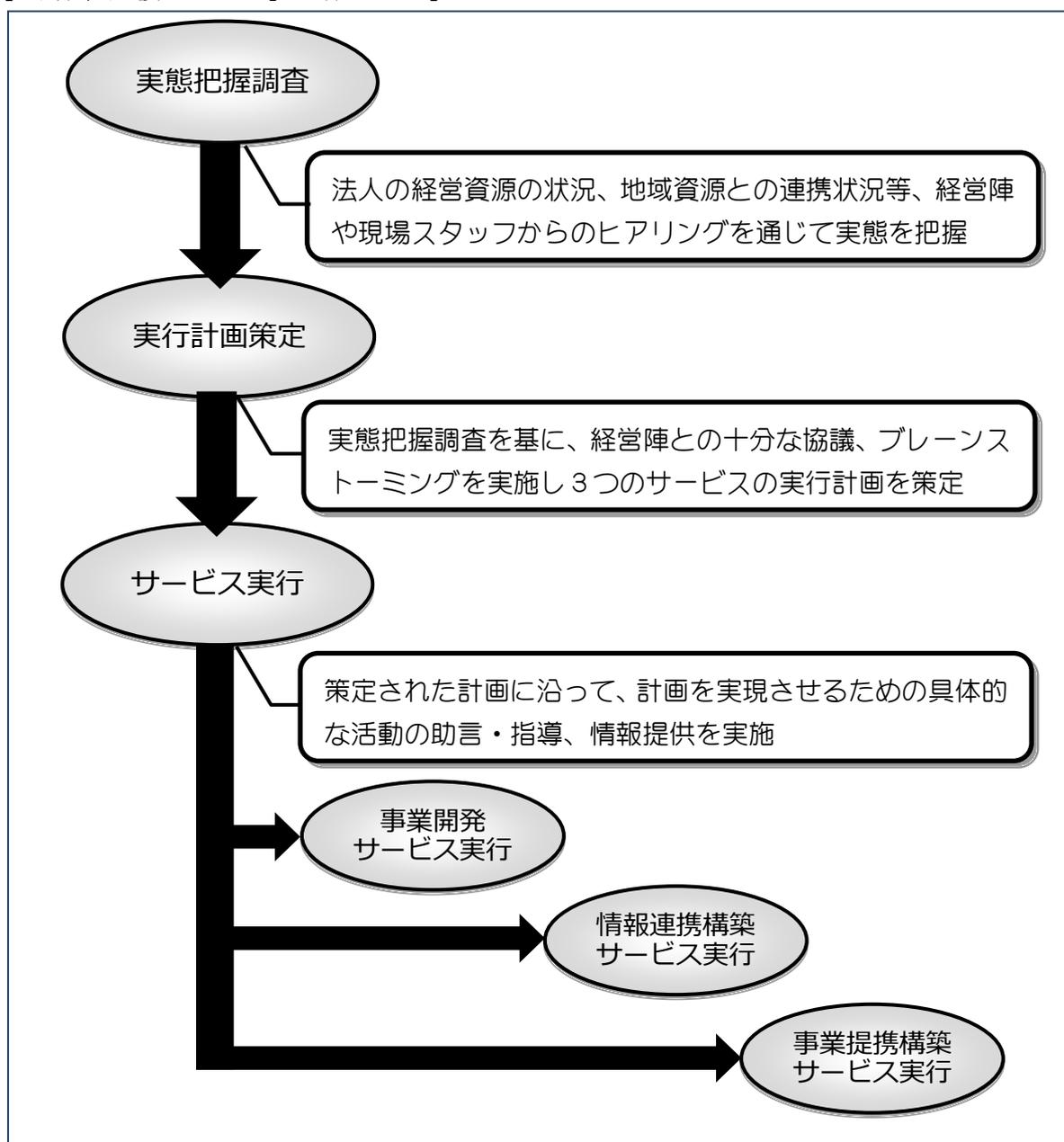
(1) サービス提供マニュアルの目的

「地域生活サポート事業」事業化支援サービスの提供者である一般社団法人後見人サポート機構が後見NPO法人へのサービスの提供において、コンサルテーションを効率的に、効果的に遂行していくために、本事業における後見NPO法人「市民後見センターさいたま」への事業化支援の実施内容、実績を基にサービス提供マニュアル（業務手順書）を準備・作成した。

(2) サービス提供マニュアルの内容

サービス提供マニュアルはサービス提供上必要とされる業務項目に沿って取り纏めた。内容（項目）は以下の通り。

【「事業化支援サービス」全体フロー】



【「事業化支援サービス」マニュアル項目】

- I 実態把握調査
 - 1 法人の事業分析
 - (1) 事業収支状況
 - 1) 収入源
 - 2) 収支
 - (2) 組織体制状況
 - 1) 組織図
 - 2) スタッフ状況
 - (3) サービス提供状況
 - 1) 成年後見サービス提供状況
 - 2) その他のサービス提供状況
 - (4) SWOT分析の実施
 - (5) 3C分析の実施
 - (6) 事業課題の抽出
 - 2 法人の活動状況
 - (1) 地域資源との連携状況
 - (2) 民間企業との連携状況
 - 3 マーケット分析
 - (1) 利用者（ターゲット）の状況
 - 1) 高齢者人口
 - 2) 要介護者人口
 - 3) 成年後見利用者将来推計
 - (2) 地域資源（関係機関）の状況
 - 1) 行政機関
 - 2) 社会福祉協議会
 - 3) 介護事業者
 - 4) 病院・医師会

II 実行計画策定

1 サービス実行体制の確立

(1) 後見NPO法人内の実行担当者の決定

(2) 業務スケジュールの確保

2 業務スケジュール策定

(1) 「事業開発支援サービス」

- 1) サービスメニュー開発
- 2) 組織体制の整備と確立
- 3) 事業計画の策定
- 4) プロモーション施策の策定

(2) 「情報連携構築サービス」

- 1) 地域資源のリストアップ（選出）
- 2) 説明用資料の作成
- 3) 訪問実施

(3) 「事業提携構築サービス」

- 1) 提携見込企業のリストアップ（選出）
- 2) 説明用資料の作成
- 3) 訪問実施

III サービス実行

1 「事業開発支援サービス」

(1) サービスメニュー（内容・料金）の開発

- 1) 成年後見サービス
- 2) 生活支援サービス

(2) 組織体制の整備と確立

- 1) 人員体制の整備と配置
- 2) サービス提供部署の設置
- 3) サービス供給体制の確立

(3) 事業計画の策定

(4) プロモーション施策の策定と実行

- 1) 地元マスメディアへの情報発信
- 2) ホームページの運営
- 3) サービス案内パンフレットの制作
- 4) セミナー企画
- 5) 情報連携先へのアプローチ（紹介依頼）

2 「情報連携構築サービス」

(1) 地域資源のリストアップ（選出）

- 1) 行政機関
- 2) 社会福祉協議会
- 3) 介護事業者（有料老人ホーム、デイサービス等）
- 4) 病院・医師会
- 5) 民生委員

(2) 説明用資料の作成

(3) 訪問実施

3 「事業提携構築サービス」

(1) 提携見込事業者（企業・団体）のリストアップ（選出）

- 1) 業種別（提携業務内容別）見込企業・団体
- 2) 既存の業務提携可能企業・団体

(2) 説明・事業提携内容資料（提案書）の作成

(3) 訪問実施

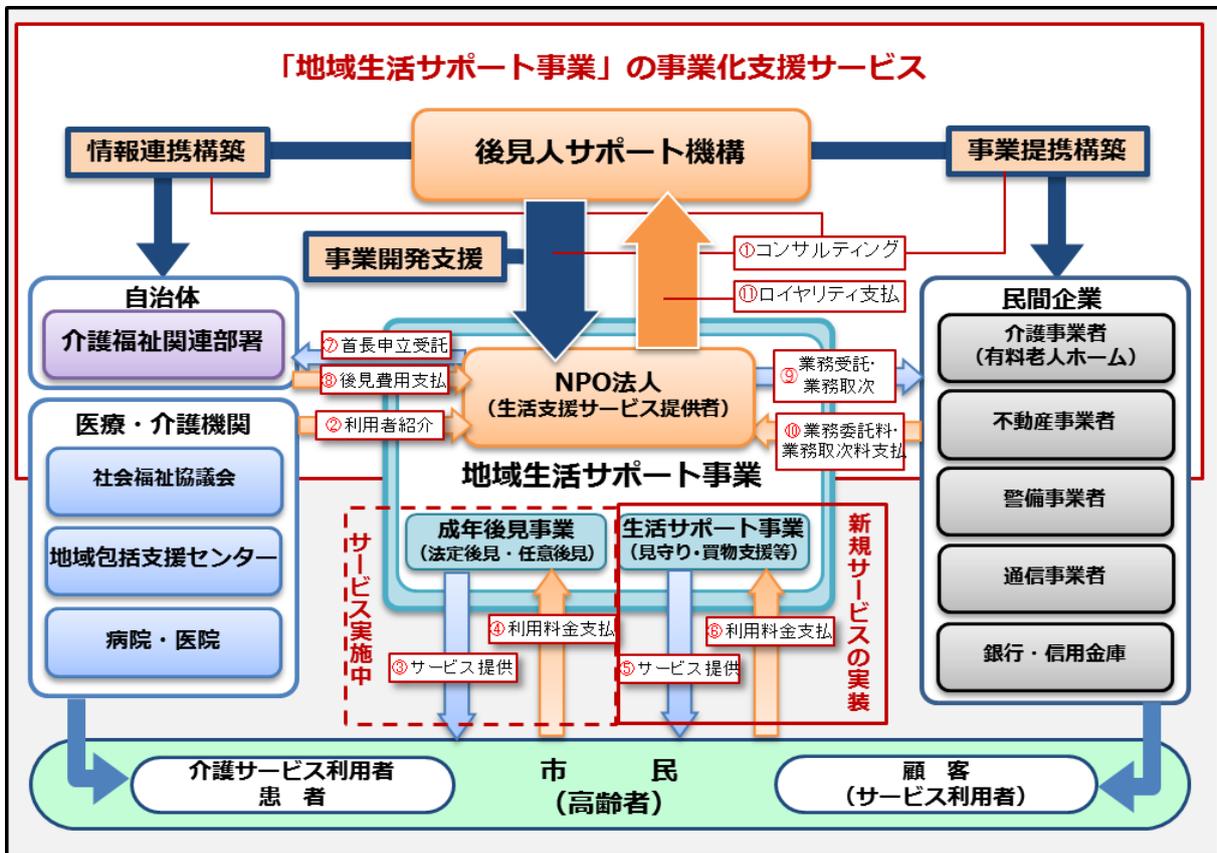
(4) 業務提携の契約締結

4. 今後の事業展開

4. 1 事業の概要

現行の公的給付サービス（介護保険サービス等）ではサービス内容として利用できない「草むしり」や転倒防止等の安全を考慮した「部屋の整理収納」や時間制限がある「見守り」や「買い物支援等」の家事支援サービスを高齢者へ提供する「生活サポートサービス事業」と認知症の発症等によって契約等を行うことが難しくなり、医療・介護サービスの利用や消費活動などが困難になった高齢者の身上監護、財産管理を行う「成年後見サービス事業」の2つの事業を実施することにより、高齢者の日常生活をトータルにサポートする「地域生活サポート事業」を、事業実施主体として成年後見受任機能を有する全国各地のNPO法人等に実装させていくための事業開発支援（コンサルティング）事業。<図表 4.1-1 事業概要図>

<図表 4.1-1 事業概要図>



①②～⑩の「地域生活サポート事業」を後見NPO法人等へ事業化するためのコンサルティング業務を行う

②地元の医療・介護機関から利用者候補を紹介してもらう

③サービス提供事業者の後見NPO法人が成年後見制度（法定後見、任意後見）を必要とする高齢者に後見制度の説明、申立て支援、後見受任サービスを提供

④成年後見サービス利用者は利用料金を支払う

- ⑤サービス提供事業者の後見NPO法人が生活サポートサービス（見守り訪問、買い物支援、通院付添い等）を高齢者に提供
- ⑥生活サポートサービス利用者は利用料金を後見NPO法人へ支払う
- ⑦自治体からの成年後見の首長申立て案件を受託
- ⑧自治体は後見業務委託料金を後見NPO法人へ支払う
- ⑨自社顧客に対して生活サポートサービスの利用を考える民間企業からの業務委託、生活サポートサービス利用者に対して商品・サービスを販売・提供したい民間企業からの取次
- ⑩生活サポートサービス業務委託料、商品・サービスの取次手数料を後見NPO法人へ支払う
- ⑪②～⑩の「地域生活サポート事業」の事業化コンサルティング料として後見NPO法人は売上に対するロイヤリティを後見人サポート機構へ支払う

4. 2 サービス内容

4. 2. 1 サービス内容

後見受任を事業としているNPO法人が後見受任事業を継続していくための収益確保事業として、高齢者の日常生活をトータルにサポートする「地域生活サポート事業」の事業化を図ってするために提供する事業化支援サービス。

「地域生活サポート事業」事業化支援サービスの主たる提供サービスは以下の3つのサービスとする。

(1) 事業開発サービス

- 高齢者生活支援サービスメニューの開発ならびにサービス供給体制サポート
- 生活支援サービスとして提供するサービスの内容の検討と料金設定のサポート
- 生活支援サービスを提供する「人」の量と質の確保のためのサポート

(2) 情報連携構築サービス

- 地域社会資源との情報連携強化サポート
- 医療・介護福祉機関からの信用獲得、利用者紹介を得るためのサポート
- 連携機関例) 自治体、社会福祉協議会、地域包括支援センター、病院

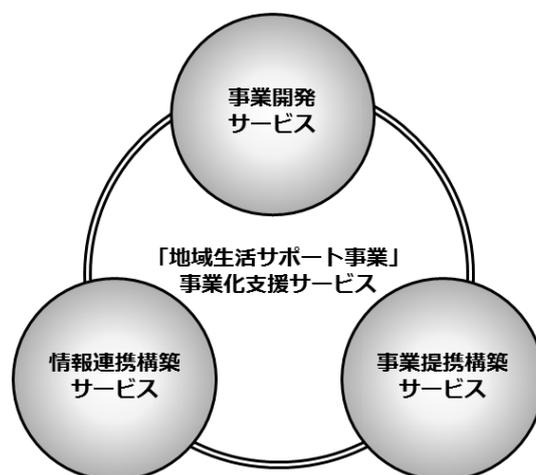
(3) 事業提携構築サービス

- 民間企業との事業連携サポート
- 提供する生活支援サービスの中に専門的サービスを設定するために、それら専門サービスを対応（提供）する民間企業との事業連携を図るためのサポート

連携事業者例) 見守りセンサー事業者、ホームセキュリティ事業者、トラベルヘルパー事業者、オーガナイザー（介護予防の部屋の整理・整頓）事業者、訪問美容事業者

○法定後見受任・受任支援、任意後見契約・契約支援サービスの提供見込先民間企業との事業連携を図るためのサポート

連携事業者例) 住宅・不動産事業者、介護事業者



4. 2. 2 サービス提供者とサービス利用者

(1) サービス提供者

「地域生活サポート事業」の事業化支援サービスの提供者は、後見受任サービスを事業としているNPO法人等に対して後見受任に関わる後実務相談対応や後見を事業サービスとするNPO法人の設立支援等をサービスとして提供している一般社団法人後見人サポート機構とし、現在提供している後見受任支援サービスの新規事業サービスとして推進していく。

サービス提供法人の一般社団法人後見人サポート機構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 (株ゆうちょ銀行 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 水野 紀子 (東北大学大学院法学研究科教授) 監事 齋藤 修一 (品川成年後見センター所長)
事業内容	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成年後見業務を行う法人に対する運営および経営指導 ⑤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 ⑥成年後見業務を行う法人の立ち上げ支援 等

(2) サービス利用者

サービス利用者（対象）については、後見受任サービスを事業としているNPO法人等の法人を対象とし、主たるサービス利用対象としては、一般社団法人後見人サポート機構のサービス利用会員であるNPO法人とする。



4. 2. 3 サービスの市場性

(1) サービス利用者の状況

「地域生活サポート事業」事業化支援サービスの対象者である後見NPO法人数は全国に375法人。<図表 4.2.3-1>（一般社団法人後見人サポート機構 平成25年7月調査）

<図表 4.2.3-1 後見NPO法人数>

No	都道府県	法人数	構成比	No	都道府県	法人数	構成比
1	北海道	10	2.7%	25	滋賀県	1	0.3%
2	青森県	1	0.3%	26	京都府	11	2.9%
3	岩手県	3	0.8%	27	大阪府	29	7.7%
4	宮城県	4	1.1%	28	兵庫県	17	4.5%
5	秋田県	1	0.3%	29	奈良県	4	1.1%
6	山形県	2	0.5%	30	和歌山県	2	0.5%
7	福島県	8	2.1%	31	鳥取県	1	0.3%
8	茨城県	7	1.9%	32	島根県	2	0.5%
9	栃木県	8	2.1%	33	岡山県	10	2.7%
10	群馬県	3	0.8%	34	広島県	4	1.1%
11	埼玉県	27	7.2%	35	山口県	2	0.5%
12	千葉県	28	7.5%	36	徳島県	3	0.8%
13	東京都	59	15.7%	37	香川県	3	0.8%
14	神奈川県	30	8.0%	38	愛媛県	1	0.3%
15	新潟県	2	0.5%	39	高知県	1	0.3%
16	富山県	2	0.5%	40	福岡県	12	3.2%
17	石川県	1	0.3%	41	佐賀県	0	-
18	福井県	1	0.3%	42	長崎県	9	2.4%
19	山梨県	6	1.6%	43	熊本県	3	0.8%
20	長野県	15	4.0%	44	大分県	6	1.6%
21	岐阜県	5	1.3%	45	宮崎県	3	0.8%
22	静岡県	5	1.3%	46	鹿児島県	6	1.6%
23	愛知県	15	4.0%	47	沖縄県	0	-
24	三重県	2	0.5%		全国計	375	100.0%

これらの後見NPO法人の中で主たるサービス対象者として設定する一般社団法人後見人サポート機構のサービス会員である後見NPO法人数は27法人。(平成26年2月1日現在)

(2) 競合サービスの状況

1) 「地域生活サポート事業」事業化支援サービスの競合

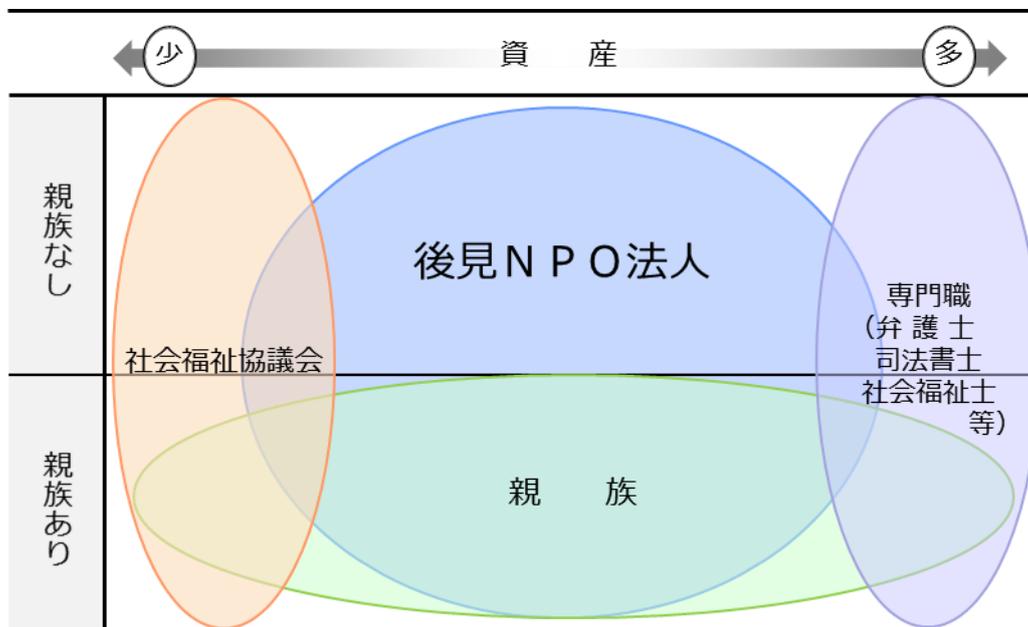
「地域生活サポート事業」事業化支援サービスの事業主体である一般社団法人後見人サポート機構は、後見NPO法人に対して後見業務の支援サービスを提供している専門機関である。現在において一般社団法人後見人サポート機構の他に後見NPO法人に同様のサービスを提供している機関は存在しておらず、よって後見NPO法人に対して新規の収益事業の事業化支援を実施している専門機関も存在しない。

2) 地域生活サポート事業サービスの競合状況

「地域生活サポート事業」の実施主体である後見NPO法人における「成年後見サービス」事業の競合者は、成年後見受任対応者であり、大別すると「親族」、「専門職（弁護士・司法書士等）」、「社会福祉協議会」である。

ただし、後見NPO法人の成年後見サービスの対象者についてはセグメンテーションを行い、他の後見受任対応者のサービス対象者とは競合しない状況にある。〈図 4.2.3-2〉

<図表 4.2.3-2 ポジショニングマップ>



	親 族	社会福祉協議会	後見法人 (NPO等)	専門職
親 族	あり	なし>あり	なし>あり	なし、あり
所得・資産	低～高所得・資産	低所得・資産	中所得・資産	高所得・資産
後見形態	任意後見・法定後見	法定後見	任意後見・法定後見	任意後見・法定後見

4. 2. 4 サービス提供方法

(1) 提供方法

「地域生活サポート事業」の事業化支援サービスの提供方法については、サービス提供マニュアルの業務実施項目に従い、利用者である後見NPO法人に以下の3つの方法によって提供する。

①訪問による助言・指導、情報提供

利用者である後見NPO法人の事務所等への訪問による経営陣や現場スタッフへの事業化における各種業務の助言・指導ならびに関係情報の提供を行う。

②電話やメールによる助言・指導、情報提供

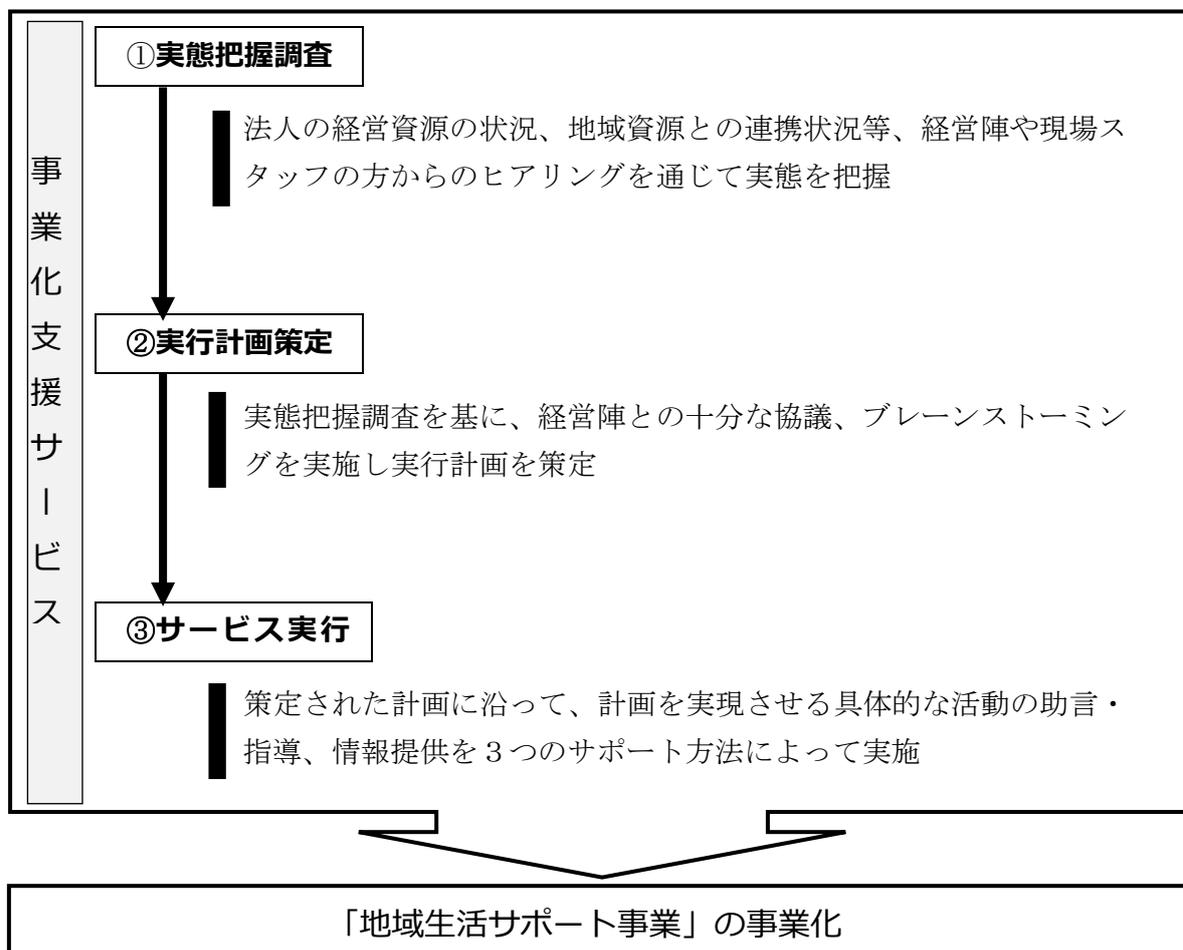
利用者からの業務における問い合わせの中で訪問による対応が必要としない事案については電話やメールにて対応。

③訪問同行による業務支援

地域社会資源との情報連携強化および民間企業との事業連携サポートにおいて、円滑な業務促進を目的に相手先との折衝活動時に訪問同行による業務支援。

(2) サービス提供の流れ

事業化支援サービス提供において実施する3つの実行内容



4. 2. 5 課金方法とサービス料金

(1) 課金方法

「地域生活サポート事業」の事業化支援サービスの課金方法については、サービス提供の流れにおける「実態把握調査」、「計画策定」までのサポート業務は一律の設定料金を請求し、「計画実行」における事業化に向けた具体的なサポート業務の料金請求については、利用者である後見NPO法人が「地域生活サポート事業」でサービス利用者との契約締結によって得られた売上金額の一定料率を一定期間、請求する。

(2) サービス料金

サービス利用者の対象となる後見NPO法人の中でサービス提供者である一般社団法人後見人サポート機構の会員に対しては、「地域生活サポート事業」の事業化支援サービスを新規の会員サービスとして位置づけ、会員料金を設定する。

	会 員	一 般
①実態把握調査	50,000円	100,000円
②実行計画策定		
③サービス実行	売上金額の3% (請求期間は売上計上された月から3年間)	売上金額の5% (請求期間は売上計上された月から3年間)
<ul style="list-style-type: none">・事業開発サービス提供・情報連携構築サービス提供・事業提携構築サービス提供		

4. 2. 6 サービス利用促進方法

(1) サービス利用者獲得のための基本方針

「地域生活サポート事業」事業化支援サービスの利用対象者は、一般社団法人後見人サポート機構に会員として加盟している後見NPO法人を主対象としている。本事業にて実施した会員への「地域生活サポート事業」の事業化意向のアンケート調査にて、事業化の意向を持つ会員に対してサービス利用を促す案内を実施することにより利用者の獲得が見込めることから大規模なプロモーション施策を行う必要性は低いといえる。

一般社団法人後見人サポート機構の法人会員に対する法人運営サポートの新規のサービスとして「地域生活サポート事業」事業化支援サービスを位置づけることから、後見NPO法人の後見人サポート機構への入会動機につながる有効なサービスメニューとして期待が持てる。よって会員以外の後見NPO法人に対してのサービス利用促進については、後見人サポート機構が会員獲得のためのプロモーション活動の中でサービスのアピールを行っていく。

なお、サービス利用者の獲得にあたっては、本事業における埼玉県さいたま市に所在する後見NPO法人に対するサービス試行実績ならびに営業効率を踏まえて、東京都を中心とした首都圏、関東地区に所在する後見NPO法人を初期ターゲットとして重点を置く。

(2) サービス利用見込者の選出（ターゲティング）

現状において、サービス利用見込者となる後見人サポート機構の法人会員である後見NPO法人は、サービス利用意向アンケート調査から13法人ある。内訳は以下の通り。<表 4.2.6-1> これらの法人を最有力サービス利用見込者とし、サービス利用を促すための施策を実施する。

<表 4.2.6-1>

法人所在地	法人数	後見受任有無	
		有	無
北海道	2	-	2
群馬県	1	1	-
埼玉県	4	3	1
千葉県	3	-	3
東京都	1	-	1
大阪府	1	-	1
山口県	1	1	
計	13	5	8

(3) サービス利用促進施策

一般社団法人後見人サポート機構の法人会員である後見NPO法人と法人会員ではない後見NPO法人に対するサービス利用促進施策は以下の通りとする。

1) 法人会員である後見NPO法人への施策

①ダイレクトアプローチの実施

後見人サポート機構の法人会員の中でサービス利用意向を持っている後見NPO法人に対しては個別にサービスの内容説明を実施する。

②サービス内容説明会の実施

後見人サポート機構の法人会員へのサービスとして提供している定期交流会の開催時に「地域生活サポート事業」事業化支援サービスの内容説明会を実施する。

③事例説明会の実施

後見人サポート機構の法人会員へのサービスとして提供している定期交流会の開催時

に「地域生活サポート事業」事業化支援サービスを利用している法人会員の事業状況、利用効果等の事例説明会を実施する。

2) 法人会員ではない後見NPO法人への施策

①ホームページでのサービス案内

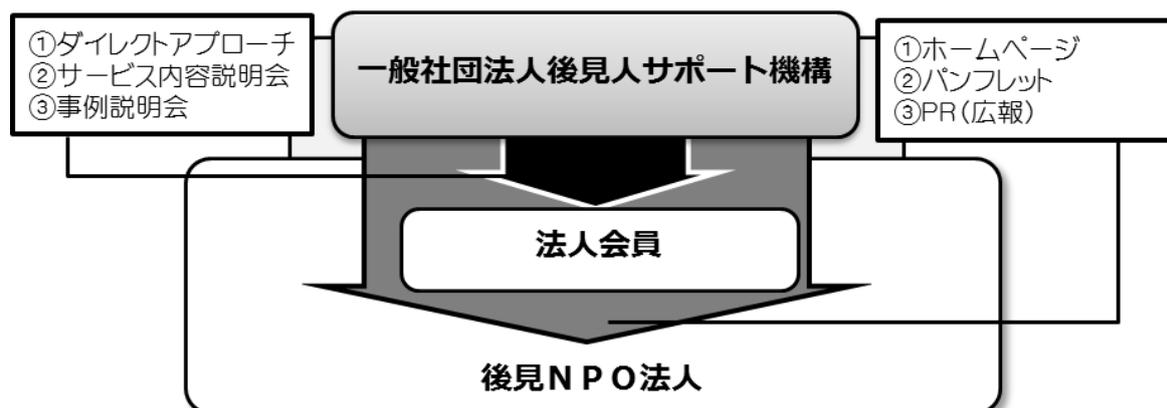
後見人サポート機構のホームページ内に法人会員サービスメニューの一つとして「地域生活サポート事業」事業化支援サービスの内容を掲載する。

②案内パンフレットでのサービス案内

後見人サポート機構のサービス案内パンフレットに法人会員サービスメニューの一つとして「地域生活サポート事業」事業化支援サービスの内容を掲載する。

③PRの実施

関係マスメディアへ「地域生活サポート事業」事業化支援サービスを利用している法人会員の成功事例をニュースリリースとして発信する。



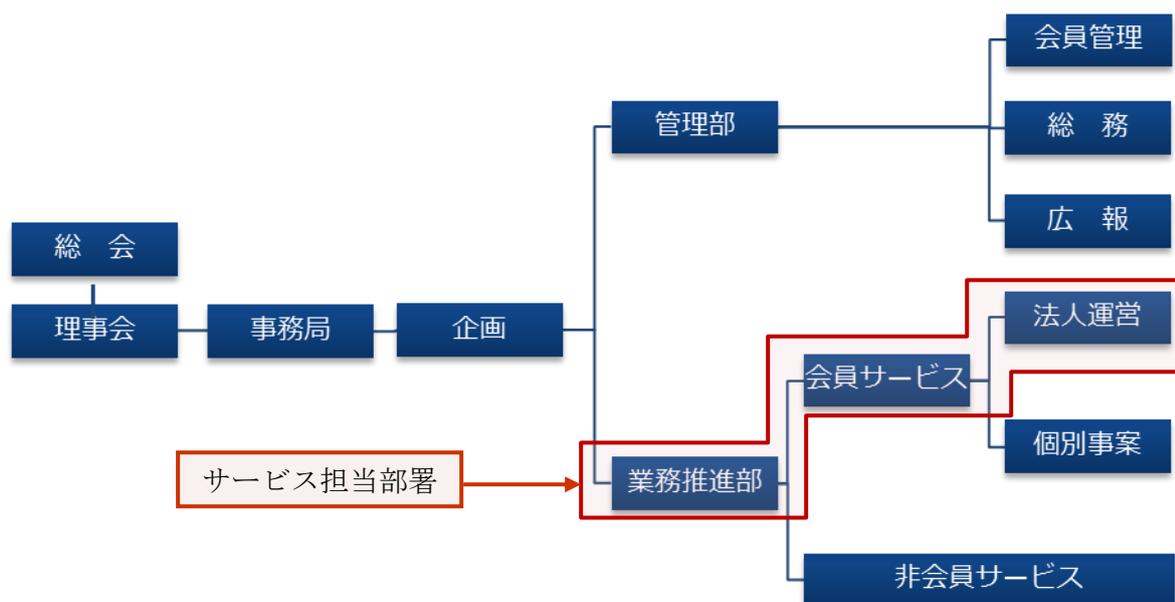
4. 3 実施体制

「地域生活サポート事業」の事業化支援サービス事業におけるサービス提供に関わる各主体の役割と事業に関わるメリットは以下の通り。

事業関係主体	役割	事業メリット
一般社団法人 後見人サポート機構	「地域生活サポート事業」事業化支援サービス事業の実施主体	後見NPO法人の会員に対する新規サービスとして提供することによる事業収益の向上
後見NPO法人	「地域生活サポート事業」サービス提供者	新規事業による事業収益の向上により財政基盤が強化、安定

自治体	「地域生活サポート事業」の利用者見込者の紹介、業務委託	高齢者の生活安定、権利擁護の向上
医療・介護関係機関	「地域生活サポート事業」の利用者見込者の紹介	患者・利用者の生活安定、権利擁護の向上
民間企業	「地域生活サポート事業」サービス提供者である後見NPO法人との業務提携	新規顧客の獲得、既存顧客への顧客サービスとしての活用

また、「地域生活サポート事業」の事業化支援サービス事業の実施主体（サービス提供者）である一般社団法人後見人サポート機構の組織内におけるサービス提供体制は以下の通りとする。



4. 4 課題とその対応策

4. 4. 1. 本事業の今後の課題

本事業を今後も持続的に発展させていくためには、主に次のような課題があると考えられる。

(1) 成年後見事業の継続性の担保

成年後見は、一度受任すれば、通常、被後見人が亡くなるまで後見が続けられることになる。特に被後見人が障がい者である場合などは、後見の期間が30～50年と長期に渡ることも少なくない。このことから成年後見事業を行う法人（市民後見NPO等）は、受任した後見事案を無責任に途中で放棄することは許されず、後見が終了するまでは責任を持って事業を継続し続ける必要がある。

しかし成年後見事業において収入となるのは、基本的に後見報酬のみであり、この報酬は、家裁が被後見人の資産状況等に基づき職権で定めるものであるがゆえ、収入の予測（したがって事業計画等）を立てることが困難であり、さらに一般にその報酬額は決して高いものではない。

以上のように成年後見事業は、一旦事業を始めればかなり長期間、事業を継続することが必要となるが、当該事業は一般に収益性が低く、かつ不確実性が高いので、事業の継続をはかることが非常に難しいという大きな問題を抱えている。

(2) 事業の営利性と互助性のバランス

上述のように、成年後見事業を担う法人は、その継続性を担保するために、より確実性の高い収入を得る道を模索する必要がある。そのため、成年後見事業以外の事業（地域生活サポート事業など）を展開して収益を確保するなど、ある程度営利性を追求せざるを得ない。

他方、成年後見事業（さらには地域生活サポート事業など）は、地域において市民同士が相互に助け合う「互助」の精神に基づいて行われるものであり、基本的に営利の追求を目的とする事業ではない（もともと、営利性と矛盾する事業というわけでもない）。

以上のことから、成年後見事業や地域生活サポート事業などを行う法人は、事業の営利性と互助性のバランスをうまくとりながら事業を展開していく必要があるといえる。

(3) 事業の実施主体における意識の問題

市民後見NPO等に参画している人は、一般に社会貢献意欲やボランティア精神にあふれている場合が多いが、他方、社会活動を事業として継続していくことに関する意識は十分に持っていないケースが少なくない。

既述のように成年後見事業は、最低でも数十年間の長期にわたって事業を続け、さらに事業継続のために必要な収益を確保し、組織を維持し続けることに努めなければならない。しかし、それらの事業に参画している人々の中には、社会貢献を行うことに関する意識は高い半面、それらの活動を収益事業として継続的に維持し続けることに関する意識は低い場合が多く、この点に関する意識改革が求められている。

(4) 地域生活サポート事業における利益相反性

本事業では、家事支援サービス等を高齢者へ提供する「生活サポート事業」と、成年後見制度を活用して認知症高齢者等の財産管理等を支援する「成年後見事業」の2つの事業を組み合わせることにより、高齢者の日常生活をトータルにサポートする「地域生活サポート事業」を推進することを主要な目的としている。

しかし、当該事業を展開していくにあたって、事業主体である法人内で、これら2つの事業（生活サポート事業と成年後見事業）を実施することが、利益相反行為に該当する可能性があるとの懸念が持たれている。市民後見NPO等の後見人が、自分が所属する法人の生活サポートサービスを本人に提供することは、自己契約とみられる可能性があり、利益相反性が疑われてしまうという問題が生じるのである。

4. 4. 2. 本事業の課題に対する対応策

本事業における課題については、以下のような方策を講じることで対応することが可能と考えられる。

(1) 業務範囲の明確化と事業組織の分離

生活サポートサービスの事業化に際して問題視される利益相反性については、次の3点を実践することによって回避可能と考えられる。

- 1) 「生活サポートサービス」の業務内容を明確化し、「成年後見サービス」とは組織を切り離し、かつ担当者も別に配置する。例えば、成年後見サービス事業部と生活サポートサービス事業部の2つの事業部を別々に設置し、それぞれ別個に（職員も資金も分離させた上で）事業の展開を図る。
- 2) ホームページやパンフレット等で、①の組織体制や運営状況等を明示して、対外的に透明化を図る。
- 3) 「生活サポートサービス」の利用者に対して、法人から、任意後見や法定後見制度に関する説明は行っても、その契約や申立てを勧誘することはしないようにする。

(2) 任意後見制度の活用

今後、より一層増加する見込みの身寄りのない単身高齢者等が安心して暮らしていけるようにするために、任意後見制度の活用をこれまで以上に図っていくことが重要となる。

身の回りに支援者がいない単身高齢者の場合、自分が認知症等になってしまうと、財産管理等が困難になり、日常生活に非常に大きな支障をきたしてしまう可能性が高い。そのような事態を回避するためには、判断能力が十分なうちに任意後見契約を結んでおくことが非常に有効な手段となる。

また、任意後見契約の活用は、上述の利益相反性の問題に対する有効な対応策にもなる。「生活サポートサービス」等の利用者が任意後見契を結ぶ際、その契約内容の中に、例えば「生活サポートサービスを利用することができる」という趣旨の条項を設けておくことによって、利益相反性の問題を回避することが可能になると考えられる。

今後、この任意後見契約の活用を一層推進していくためには、例えば次のような方策を行うことが有効となるであろう。

1) 任意後見制度に関する啓発・相談活動の推進

市民後見NPO法人等が、高齢者等（特に単身高齢者）向けにセミナー等を開催して、任意後見制度の説明を行ったり、相談に応じたりする。

2) 任意後見の担い手としての市民後見NPO法人の主体性発揮

任意後見を受任する主体としては、個人よりも法人の方が望ましいといえる。一般に法人は、継続性や専門性が高く、組織としての対応による信頼性（複数の職員による相互チェック等）が担保されるからである。今後、市民後見NPOが任意後見の受任を積極的に行っていくことが期待される。

3) 関連する民間の事業者との連携

例えば、高齢者等の住まいの支援策として任意後見制度の活用（特に身寄りのない単身高齢者で、保証人が確保できず賃貸借契約等が締結困難なケースにおいて、任意後見契約を締結している場合はそうした契約を可能とする仕組みづくりの推進等）を、関連する民間事業者等と連携しながら進めていく。

(3) 地域包括ケアシステムにおける役割

今後、市民後見NPO法人等が実施する「地域生活サポート事業」を、「地域包括ケアシステム」の機能の中の一つとして、積極的に位置付けていくことが重要となる。〈図表4.4.2-1〉

本事業を通じて、後見受任ができる事業者が生活支援サービスを行うことに対する地域社会資源（自治体、社協、包括支援センターなど）からの評価はかなり得られており、本事業の試行においても、自治体からの後見受任対応の依頼を通じた後見受任や、社協からの介護サービス利用者の相談・紹介を通じた生活支援サービス契約の締結などがなされているところである。

このように、地域における後見受任対応ができる事業者への潜在的ニーズや期待はかな

り高く、国（厚労省）が推進している「地域包括ケアシステム」の中の生活支援・権利擁護サービスを提供する事業者（機能）として市民後見NPO法人を位置づけることが可能であり、さらに地域資源との連携を図っていくことで、市民後見NPO法人の事業化が一層促進されると考えられる。

上記のような方策を実施することによって、事業の利益相反性を回避し、また営利性と互助性の適切なバランスを取りながら、地域生活サポート事業を継続的に推進していくことが可能になると考えられる。

<図表 4.4.2.-1 地域包括ケアシステムにおける地域生活サポート事業の位置づけ>

