

第1部

ヒアリング調査

結果概要

I 作業部会1 (権利擁護支援の地域連携ネットワーク機能強化WG)

I-1 ヒアリング調査実施概要

(1) 調査目的

本ヒアリング調査は、権利擁護支援の地域連携ネットワークにおける権利擁護支援策の一層の充実に向けて、特に「身寄りのない人等への生活支援等のサービス」を誰もが安心して利用することができるための方策（特に「簡易な金銭管理」、「意思決定支援」）や、それらの取組を進めるうえでの工夫、課題、留意点等についての現状を把握し、「簡易な金銭管理等を通じ、地域生活における意思決定を支援する取組」（以下「モデル事業②」という。）の成果をふまえた全国展開に向けた論点整理を行うことを目的に、以下の対象に対して実施した。

(2) 調査対象¹、主な調査テーマ

①モデル事業②における「日常的な金銭管理を担うサービス事業者」として参画するうえでの検討事項や留意点等：市町村社会福祉協議会

対象	調査テーマ
(社福) 本別町協社会福祉協議会	<ul style="list-style-type: none"> ・判断能力に問題のない方の日常的な金銭管理や支払い代行、通帳等預かりサービス、死後事務委任契約、法人後見等、一体的な運営の仕組み ・モデル事業②の全国展開に向けた検討事項等
(社福) 足立区協社会福祉協議会（権利擁護センターあだち）	<ul style="list-style-type: none"> ・判断能力に問題のない方の日常的な金銭管理や支払い代行、通帳等預かりサービス、死後事務委任契約、法人後見等、一体的な運営の仕組み ・モデル事業②の全国展開に向けた検討事項等

②モデル事業②における「日常的な金銭管理を担うサービス事業者」として参画するうえでの検討事項や留意点等：市町村社会福祉協議会以外の主体

対象	調査テーマ
福祉くらぶ生協(W.co あうん)	<ul style="list-style-type: none"> ・身元保証サービス、日常的な金銭管理や支払い代行、通帳等預かりサービス、任意後見契約等、一体的な運営の仕組み ・モデル事業②の全国展開に向けた検討事項等
(一社) シニア総合サポートセンター	<ul style="list-style-type: none"> ・身元保証サービス、財産管理、任意後見契約等、一体的な運営の仕組み ・モデル事業②の全国展開に向けた検討事項等

¹ 作業部会1におけるヒアリング調査では「金銭管理サービスのみ」を提供している事業者からの情報収集が困難だったことから、「金銭管理を含む」生活支援全般のサービス（「見守り・身の回りの世話」、「入院・入所手続きの支援」「支払いの補償や支払い手続きの執行」、「死後事務」等）を提供している事業者等への聞き取りを行った。ヒアリング調査対象は複数の異なる種別の法人や事業者だったことから、本報告書では複数の法人や事業者に共通してみられた調査結果を記載する場合、「事業者等」と記載する。

③モデル事業②における多様な主体としての参画可能性：金融機関、保険会社

対象	調査テーマ
城南信用金庫	<ul style="list-style-type: none"> ・高齢者向け総合サポートサービス「いつでも安心サポート」の概要 ・モデル事業②における多様な主体としての参画可能性
日本生命保険 相互会社	<ul style="list-style-type: none"> ・「Gran Age Star」（身元保証サービス事業者の紹介）の概要 ・モデル事業②における多様な主体としての参画可能性
東京海上日動火災 保険株式会社	<ul style="list-style-type: none"> ・「市民後見活動支援保険」の概要 ・モデル事業②における多様な主体としての参画可能性

(3) 調査方法

事前に用意した質問項目にもとづき、調査当日、オンラインにて聞き取りを行った。

(4) 調査実施時期

令和3年10月～令和4年2月

(5) 倫理的配慮

ヒアリング調査依頼状に以下の内容を記載し、承諾を得たうえで、ヒアリング調査及び報告書原稿作成を行った。

- ・ヒアリング調査では、正確な記録のために、メモ及び音声データを取らせていただくこと。
- ・記録の共有範囲は、本事業検討委員会、厚生労働省担当部署、事務局の範囲内であり、外部に公開するものではないこと。
- ・ヒアリング調査時の記録をもとに、本事業報告書等を作成すること。
- ・年度末、原稿案をお送りし、内容について承諾を得られたものについてのみ、本事業報告書等に掲載させていただくこと。

I-2 ヒアリング調査結果概要

1 「簡易な金銭管理等を通じ、地域生活における意思決定を支援する取組」における「地域生活支援団体」として参画するうえでの検討事項や留意点等：市町村社会福祉協議会

1-1. あんしんサポートセンター（社会福祉法人 本別町社会福祉協議会）：
「あんしんお預かりサービス」、「生前事務委任契約」、「死後事務委任契約」

(1) 法人概要

法人所在地	北海道 中川郡本別町
法人設立年月	任意団体の設立は、1951（昭和26）年6月 法人化は、1977（昭和52）年12月
法人設立の目的	この社会福祉法人は、本別町における社会福祉事業その他の社会福祉を目的とする事業の健全な発達及び社会福祉に関する活動の活性化により、地域福祉の推進を図ることを目的とする。
事業内容	<ul style="list-style-type: none"> (1) 社会福祉を目的とする事業の企画及び実施 (2) 社会福祉に関する活動への住民の参加のための援助 (3) 社会福祉を目的とする事業に関する調査、普及、宣伝、連絡、調整及び助成 (4) (1) から (3) のほか、社会福祉を目的とする事業の健全な発達を図るために必要な事業 (5) 保健医療、教育その他の社会福祉と関連する事業との連絡 (6) 共同募金事業への協力 (7) 生活応急資金貸付事業 (8) ボランティア活動の振興 (9) 生活福祉資金貸付事業 (10) 心配ごと相談事業 (11) 法人後見事業 (12) 生活支援体制整備事業 (13) 老人ホームヘルプ事業の経営 (14) 老人デイサービス事業の経営 (15) 小規模多機能型居宅介護事業の経営 (16) 障害福祉サービス事業の経営 (17) その他この法人の目的達成のため必要な事業

(社福) 本別町社会福祉協議会「社会福祉法人本別町社会福祉協議会定款」
(file:///C:/Users/user/Downloads/%E5%AE%9A%E6%AC%BE.pdf) から引用。

第1部 ヒアリング調査結果概要
作業部会1 (権利擁護支援の地域連携
ネットワーク機能強化WG) I

(2) あんしんサポートセンターの概要

○あんしんサポートセンター設置の経緯

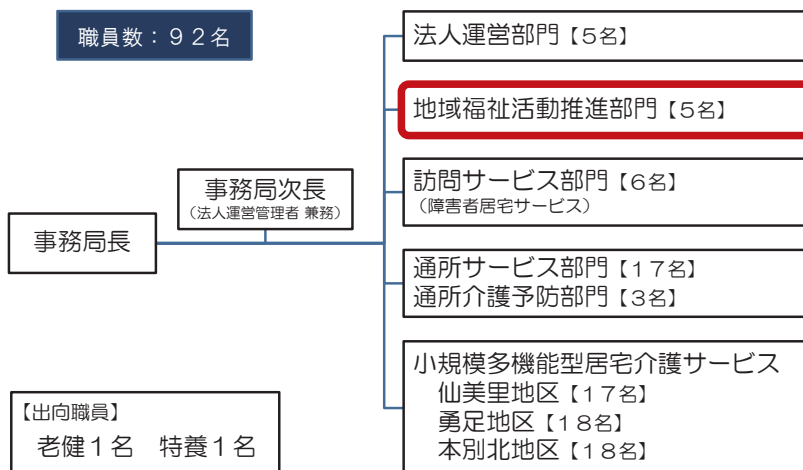
- 平成25年3月、権利擁護の取組に加え、あんしんサポートセンター（以下「センター」）立ち上げ前から実施していた生活支援事業や個別支援の事業を一体的に取り組む機関として、地域福祉活動推進部門にセンターを設置した。
- センター設立の目的：町民の『いつまでも住み慣れた地域で暮らし続けたい』という願いを実現するために、福祉部局、地域包括支援センター、社会福祉協議会内部での情報共有体制を構築し、以下に取り組んでいる。
 - ・地域の困りごと窓口としてどんな相談でも受ける。
 - ・困りごとに対応するための事業に一体的に取り組む。

○職員体制

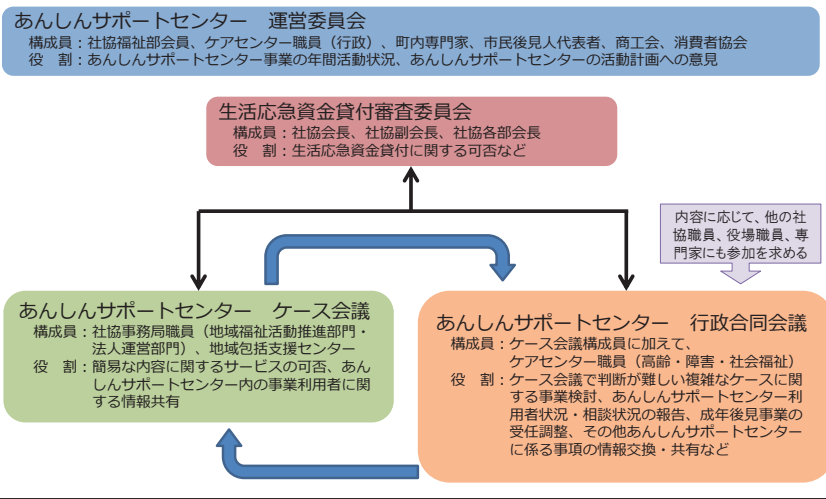
- 職員5名（うち常勤3名）

<本別町社会福祉協議会及びあんしんサポートセンターの概要>

本別町社会福祉協議会の概要



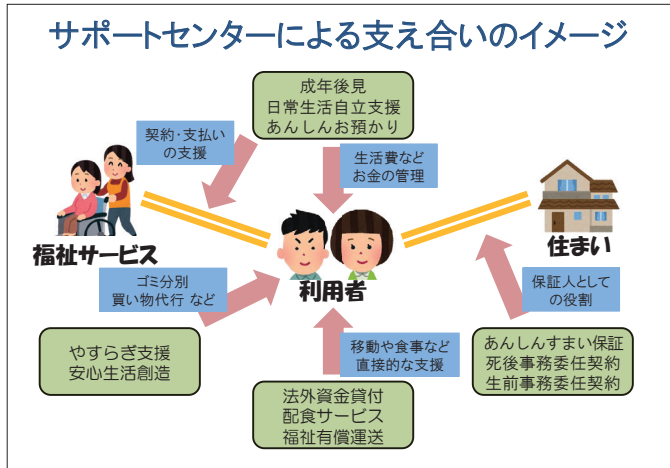
あんしんサポートセンターの組織・連携体制



（社福）本別町社会福祉協議会地域福祉活動推進部門 管理者 笹川 和哉氏「あんしんサポートセンターの取り組みについて」（令和3年5月12日、成年後見制度利用促進専門家会議 第5回地域連携ネットワーク ワーキンググループ_資料1）（以下「第5回地域連携ネットワーク ワーキンググループ_資料1」）を加工。

＜あんしんサポートセンターの事業分類＞

<p>あんしんサポートセンターの事業分類</p> <p>■ 町民の関わりによる生活支援の取り組み</p> <ul style="list-style-type: none"> ・やすらぎ支援事業 ・安心生活創造事業 <p>■ 個別な生活課題の解決する取り組み</p> <ul style="list-style-type: none"> ・法外資金貸付事業 ・配食サービス事業 ・福祉有償運送サービス事業 <p>■ お金の管理や契約手続きを支援する取り組み</p> <ol style="list-style-type: none"> ① 成年後見事業 (法人後見) ② 日常生活自立支援事業 ③ あんしんお預かりサービス事業 【社協独自事業】 <p>■ 住まいに関する不安を解消する取り組み</p> <ol style="list-style-type: none"> ④ あんしんすまい保証サービス事業 【社協独自事業】 ⑤ 死後事務委任契約事業 【社協独自事業】 ⑥ 生前事務委任契約事業 【社協独自事業】 	
--	--



やすらぎ支援事業	<p>■対象者：在宅で生活していて、認知症の症状があり、要介護認定または要支援認定を受けている方</p> <p>■事業内容：家族の介護負担軽減を目的に、あんしんサポートセンターに登録するやすらぎ支援員が、自宅等を訪問して、話し相手や散歩、趣味活動の相手など、本人が希望する活動を行う（最大週2回、8時間/回）。</p> <p>■利用料：100円/1時間</p>
安心生活創造事業	<p>■対象者：介護や障がいなど福祉サービスを受けていない高齢の方や障がいのある方</p> <p>■事業内容：不安の解消や生活上の困りごとを解決し、安心した地域生活を続けられるために、あんしんサポートセンターに登録するあんしん訪問員が、話し相手や買い物の代行、ゴミ出しや掃除等の家事支援などを行う（最大週2回）。</p> <p>■利用料：100円/回</p>
あんしん住まい保証サービス事業	<p>■対象者：賃貸住宅入居にあたり保証人がいない方</p> <p>■事業内容：</p> <ul style="list-style-type: none"> ・見まもっTELプラス：1,500円（税別）/月 <ul style="list-style-type: none"> * 週2回の自動音声による安否確認 * 原状回復・遺品整理費用を補償（上限100万円） (居室内の孤独死に限る) ・費用補償サービス（居室内外を問わず）：4,000円（税別）/月 <ul style="list-style-type: none"> * 葬儀の実施（死亡診断書受け取り、直葬） * 住宅に残された家財の片付けの実施（上限50万円）

第5回地域連携ネットワークワーキンググループ_資料1から趣旨を変えない程度に要約、整理。

(3) あんしんサポーターの概要

○活動者の属性

- 人数、性別、年代：60名（令和3年10月現在、男性16名、女性44名）。平均年齢73.5歳。

○活動期間

- 最長の方で約20年（平成14年から「やすらぎ支援事業」での活動者）。

○活動要件

- 研修受講（基本的な認知症や障害の理解等）
- 毎年、フォローアップ研修も実施して、知識の向上等に努めている。

○民生委員との違い

- 利用料が発生する。
- 定期的に（週2回程度）訪問するため、本人とより深く関わっている。
- 生活支援の取組では、1人の利用者に2、3名でチームを組む。ただし、できるだけ同じ人が長く関わり、本人と顔なじみの関係をつくるようにしている。

○サポーターへの支援体制

- 社協職員がコーディネーターで、本人とサポーターとのマッチングで関与。
- 支援開始後は、地域包括支援センター、ケアマネジャー等が、サポーターの相談に応じている。

○マッチングにあたっての留意事項

- 利用者の希望を聞きとり、その人に合ったサポーターをマッチングする。
- 利用者宅に近い方をお願いする場合もあるし、近い方は避けたいという希望がある場合、離れた方をマッチングする場合もある。

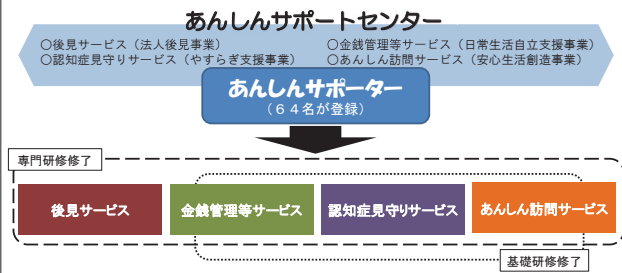
< あんしんサポーターの概要 >

あんしんサポーターの研修体制について

- **あんしんサポーター基礎研修**
 研修内容→あんしんサポートセンターの説明、事業対象となる方の理解など
 研修日程→3～4日 合計8時間程度
 開催頻度→毎年、フォローアップ研修も兼ねた実施
- **あんしんサポーター専門研修**
 研修内容→成年後見制度に関する理解など市民後見人養成研修としての内容
 研修日程→8日程度 合計45時間程度
 開催頻度→H24年度に1回実施のみ、R3年度に実施予定
- **あんしんサポーターフォローアップ研修**
 研修内容→新たな事業等の説明やグループワークなど（登録サポーター対象）
 研修日程→3～4日 合計8時間程度
 開催頻度→毎年、基礎研修も兼ねた実施

あんしんサポーターの体制について

センター設置前は、支援事業ごとの支援員養成と登録体制としていたが、センター設置に合わせて、『あんしんサポーター』としての登録体制の一本化、研修体制の集約を図る。これにより、利用者の状態が変化等により実施事業が変わっても、なじみのサポーターが変わらずに支援が可能となる体制づくりを図る。



第5回地域連携ネットワーク ワーキンググループ_資料1 から趣旨を変えない程度に要約、整理。

(4) 「あんしんお預かりサービス」、「生前事務委任契約」、「死後事務委任契約」の概要 (主な内容を抽出)

	「あんしんお預かりサービス」	「生前事務委任契約」	「死後事務委任契約」
事業開始時期	■平成25年3月 (あんしんサポートセンター設立と同時期)	■平成31年1月	■平成29年7月
目的	■入院や短期入所中における一時的な金銭管理を頼める方がいない方の金銭預かり ■自ら金銭管理が難しい方の金銭管理	■判断能力に問題はないが、寝たきりなどで身体的に不自由な方、入院や住居の契約、施設入所で頼れる親族等がない方に対して、生活・療養看護の支援や緊急連絡先の引き受け等を行う。	■生前に、本人が亡くなった際に必要な葬儀や家財整理、役場等での諸手続き、公共料金等の解約手続き・精算事務などの死後に発生する事務と内容を確認して契約書を結ぶことで、死後への不安の解消と保証人としての役割を補完する。
対象者	■契約を行える能力のある方、事業概要の理解が可能な方 ■(目的と同じ)	■契約を行える能力のある方、事業概要の理解が可能な方 ■自分ではできないことなどを頼める親族等がない方	■契約を行える能力のある方、事業概要の理解が可能な方 ■相続の対象となる親族のいない方、疎遠な方等
事業内容	■利用者名義の預金通帳等を保管 ■利用者に代わって、出入金手続きをするための金融機関への委任状提出 ■金融機関での出入金、振込、振替、記帳手続き ■生計維持に必要な金銭の支払い	【生活支援・療養看護業務】 ■買い物代行などの日常生活支援 ■医療受診の同行支援 【財産管理業務】 ■金融機関での取引の代理、代行 ■生活、療養看護等に係る費用の支払い代行 【その他の業務】 ■医療機関での入院契約、賃貸住宅での入居契約、老人ホーム等の施設での入所契約の代行、緊急連絡先の引き受け ※その他、追加変更可能。	■遺体の引き取り ■葬儀、火葬、納骨に関する事務 ■家族、親族、その他関係者への死亡した旨の連絡事務 ■家財道具や生活用品等の動産処分に関する事務 ■賃貸物件の解約・退去に関する事務 等 ※その他、追加変更可能。
利用料	■保管料：20円/日 ■代行手数料：200/回	■それぞれの業務に応じて、1回あたりもしくは1か月あたりの事務費用を設定する。 (例：買い物代行：500円/回、緊急連絡としての対応：5,000円/回等)	■業務内容に応じて、必要な費用(葬儀費用、家財整理費用：約35万円)及び事務の報酬(5万円)を預託金として、契約締結時に預かる。 ■費用負担が困難な場合、あんしんすまいる保証サービス事業の併用も可能。

	<p>■ 29名（令和3年3月末時点）。現在の契約者の平均年齢62.3歳（累計67名）</p> <p>■ 一時的な課題解決までの短期的な利用＋長期利用者が多い（平成26年～現在までという利用者も）。</p> <p>■ 支援計画：特になし。浪費や滞納整理で関与している利用者の場合、本人意思を確認しながら返済計画を立てる。</p> <p>■ 支援体制：社協職員が対応。</p> <p>■ 関係機関等との連携等：特になし。</p>		<p>■ 死後事務の終了後には、預託金から死後事務に掛かった費用と報酬を精算した後の残余金を、契約時決めておいていただく引渡人等へ返還を行う。</p> <p>■ 5名（令和3年3月末時点）。（累計7名）</p> <p>■ 支援計画：特になし。</p> <p>■ 支援体制：社協職員が対応。</p> <p>■ 関係機関等との連携等： 一 地元弁護士 一 葬儀会社、家財整理業者 一 公証役場（公正証書遺言作成を希望する方の場合、社協が調整役を担う）</p>
<p>利用状況</p>	<p>■ 1名（令和3年3月末時点）。（累計4名）</p> <p>■ 支援計画：特になし。</p> <p>■ 支援体制：社協職員が対応。</p> <p>■ 関係機関等との連携等：特になし。</p>		<p>■ 「医療上の判断に関する事前意思表示書」や「引渡人同意書」等を作成するとともに、本人だけでなく、相続人の意向確認も行っている。</p>
<p>支援計画、支援体制、関係機関との連携等</p>	<p>■ 現在、手元にお金のない方は、最初は利用料をいたただかない方法で対応（日自と違って柔軟にできる）。</p> <p>① まずはお金を計画的に管理する</p> <p>② 余裕が出てきたら利用料の支払いを依頼することで対応している。</p> <p>■ 金銭管理に困っている方を対象としており、判断能力に関する細かな調査などはないことから、相談日からの支援実施が可能である。</p>	<p>■ もともと何かしら関わりのある方から、こうしたニーズへの対応の必要性が出てきたケースが多い。</p> <p>■ ずっとこの事業を利用していくというより、死後の支援が必要という場合、生前委任事務契約～任意後見～死後事務までの包括的な契約に切り替わると考えている。</p>	<p>■ 「医療上の判断に関する事前意思表示書」や「引渡人同意書」等を作成するとともに、本人だけでなく、相続人の意向確認も行っている。</p>
<p>その他 (各事業の特徴)</p>	<p>■ 現在、手元にお金のない方は、最初は利用料をいたただかない方法で対応（日自と違って柔軟にできる）。</p> <p>① まずはお金を計画的に管理する</p> <p>② 余裕が出てきたら利用料の支払いを依頼することで対応している。</p> <p>■ 金銭管理に困っている方を対象としており、判断能力に関する細かな調査などはないことから、相談日からの支援実施が可能である。</p>	<p>■ もともと何かしら関わりのある方から、こうしたニーズへの対応の必要性が出てきたケースが多い。</p> <p>■ ずっとこの事業を利用していくというより、死後の支援が必要という場合、生前委任事務契約～任意後見～死後事務までの包括的な契約に切り替わると考えている。</p>	<p>■ 「医療上の判断に関する事前意思表示書」や「引渡人同意書」等を作成するとともに、本人だけでなく、相続人の意向確認も行っている。</p>

第5回地域連携ネットワークワーキンググループ_資料1、ヒアリング調査結果から趣旨を変えない程度に要約、整理。

① 「あんしんお預かりサービス事業」の概要

③あんしんお預かりサービス事業

対象者 (H25. 3月 事業開始)

町内で入院や短期入所中の方、本人または親族によるお金の管理が難しい方（例えば…借金があって自分だけでは整理のできない方）

事業内容

社会福祉協議会で通帳や印鑑を預かって保管しながら、生活費のやりくりについて計画を立てながら、金融機関での出入金や公共料金やお店などへの支払いを代行で行う

現状の支援は、全て社協職員が対応しているが、一部の支援をサポートが担える体制に向けて整備中

費用など

保管料：1日20円
 代行手数料：1回200円
 ※状況によって、費用を取らない形での支援も実施

**あんしんお預かりサービス事業
 利用対象者状況**

	~H28	H29	H30	R1	R2	R3
継続		13人	15人	19人	26人	30人
新規	20人	7人	8人	12人	9人	2人
終了	7人	5人	4人	5人	5人	
年度末対象者	13人	15人	19人	26人	30人	4月末32人
				累計	58人	

センター設置時に新たな事業として整備し、当初の支援対象者は子ども等が遠方に居て、入院や短期入所中における一時的な金銭管理を頼める方が居ない高齢者を想定するが、現状では、判断能力は問題ないが、収入に見合った金銭管理ができない方、滞納整理が自分だけではできない方、グループホームに入居する障がいのある方など長期的に金銭支援を行うケースの利用が多い。

第5回地域連携ネットワークワーキンググループ_資料1から引用。

○事業開始時期、目的、経緯

- 事業開始時期：平成25年3月（あんしんサポートセンター設立と同時期）
- 目的：本別町内に在住する高齢者、障がい者等が、町内において入院や短期施設入所し、一時的に本人または親族による適切な金銭管理ができない状態となった場合、本別町社会福祉協議会が利用者に代わって金銭管理を行い、安心して療養・短期施設入所生活が営めるように支援する。
- 経緯：
 - ・もともと、子どもが遠方（札幌市、道外）にいる高齢者が入院や、冬場、一時的に別荘のようや契約で施設入所をすることが多い地域。
 - ・長期間、留守宅にお金を置いておくことを不安に感じる方への対応として、一時的な金銭預かりを開始した。
 - ・開始してみたら、判断能力の有無や程度にかかわらず、収入に見合った生活を送れない方、同居者を含めた家計全体の金銭管理が必要な方、自分一人で滞納整理が難しい方等の課題が顕在化し、当初の目的、対象者から拡大させて、現在の対象者、事業内容に至っている

第1部 ヒアリング調査結果概要 I 作業部会1 (権利擁護支援の地域連携ネットワーク機能強化WG)

②契約～支援の流れ

○契約方法、契約関係の書類等

- 契約方法：契約書なし。本人が申込書に記入。社協は預かり証を発行する（「利用確認書兼受領確認書」（後述 p.15 参照））。
- 「あんしんお預かりサービス事業利用申込書」のみ（後述 p.15 参照）。

○対象者に該当しない場合の対応

- 利用に関するガイドライン等はなし。だが、本人に支援ごとで払い戻し金額等の確認をしてもらうことが前提の事業のため、その確認ができる方が対象としている。そのため、金額確認が難しい方の場合、日常生活自立支援事業や法定後見につなげる。
- また、本人に会う前に、事前に収集した情報等を通じて、本人が希望するサービスとは別のサービスを提案したり、相談を初めから切り替えることもある（「こういう状況だと難しいと思いますよ」等）。

○支援計画、支援体制、関係機関等との連携等

- 支援計画：特になし。浪費や滞納整理で関与している利用者の場合、本人意思を確認しながら返済計画を立てる。
- 支援体制：社協職員が対応。
- 関係機関等との連携等：特になし。

○支援の流れ、金銭の管理形態、上限額、預かり物の範囲

- 支援の流れ：必要なときに、その都度引き出し。利用者宅に届けて確認してもらう。
- 金銭の管理形態：基本的に通帳預かりのみ。なるべく現金での保管はしない。
- 上限額：なし。
- 預かり物の範囲：通帳のみ。通帳を社協、印鑑を利用者と分けることを基本としている。（一部、利用者の希望により、通帳と印鑑両方を預かるケースもあり。）

○支援記録等

- 「利用確認書兼受領確認書」（後述 p.15 参照）を用いて、引き出し後、本人による通帳と金額等のチェック、サインをもらい、記録に残す。

○判断能力に疑問が生じてきた場合の対応方法

- 本人の状況を見て、どのような支援が必要になってきたか、金銭管理だけでは難しいとなった場合に切り替えている。
- 切り替えの実績：あんしん⇒日常生活自立支援事業：1件。あんしん⇒法定後見への切り替え：3件。

○本人の不服や苦情の申立て先、損害への補償（内容、負担方法等）

- 本人の不服や苦情の申立て先：特に設けていない。
- 過去には「何でお前がお金を持っていくんだ」と役場に行った事例もあるが、①自分たちも同席し、②本人の申し込みにより利用いただいていることを説明した。③本人には、不要であれば利用を止められることを伝えた。結果的には継続となった。
- 損害への補償：社協の保険への加入。

○家族・親族への説明・理解等

- 事業当初の想定利用者の場合、遠方に住んでいる家族・親族から、サービスの利用を依頼されることが多い。また、浪費や滞納整理で関与している利用者の場合、家族全体の支援となるため、家族全体の理解を得るように説明している。

○広報

- 当町では自治会を基盤に、見守りやサロン活動を行う在宅福祉ネットワークというものが、年2回、自治会長や、自治会の福祉部長等が集まる研修がある。そこで、こうした例に該当する方がいたらお知らせ下さいと広報する。ここでの広報が最も効果的。
- 「社協だより」：2か月に1回、町民全世帯に配布。センター機能を取組別に紹介（今号は「死後事務」、「住み替え支援」等）。
- 年1回、あんしんサポーター向けの研修や、民生委員を対象とした周知等。

③各事業を効果的に実施、展開するにあたっての工夫、課題等

【工夫】

○払える余裕ができてからの利用料支払いも認めている

- 実際、半数の利用者（特に、滞納整理している方）からは利用料をいただけていない。そのため、収支としては全く合わない事業。
- だが、生活保護を受給していない方が日常生活自立支援事業を利用すると、利用料も発生して、自由に使えるお金が少なくなる。それであれば、まずはこちらのサービスで利用料を発生させずに、お金を少しずつ貯めて生活を安定させましよう。ただ、自分達も無償ではできないので、少し余裕が出てきたら、利用料を払ってくださいねと説明をする。そのあたりが日常生活自立支援事業と異なり柔軟にできるので、こちらのサービスの利用者が多いと考えている。
- 利用料は、人件費の一部に充てさせていただいている。

○本人の状態や意向を尊重した説明、提案の実施

- 浪費や滞納整理で関与している利用者の場合、この事業を利用することで、結果的に本人の生活が改善、安定することを説明する。最初のうちは抵抗がある場合もあるが、結果的に本人にとってもお金がうまく使えるようになった、生活の改善、安定することを感じられるようになると、苦情にはならない。
- また、今はあまりお金がないけど、将来的には自分のお金でお葬式の分くらい貯蓄をしたいという方がいらっしゃれば、それに基づいて少しずつ貯蓄ができるような支援計画をつくり、定期的に（例：2か月に1回）意思確認をしている。

○家族・親族への説明・理解等

- 事業当初の想定利用者の場合、遠方に住んでいる家族・親族から、サービスの利用を依頼されることが多い。また、浪費や滞納整理で関与している利用者の場合、家族全体の支援となるため、家族全体の理解を得るように説明している。

○関係機関等との連携、地域の理解促進

- 本人が信頼している方（医療機関、ケアマネジャー等）から相談があった場合、同席を依頼し、相談者からも「事業利用することで生活が安定する」「お金のやりくりを手伝ってもらえる」という説明（後押し）をしていただき、契約に至ることもある。
- 10年くらいこの事業を継続しているため、地域の関係者もこの事業を使うことで利用者の生活が変わっていく事例をみているので、そのような方々に後押ししていただくと、本人の理解を得られやすい。

【課題】

○料金設定と事業設計

- 当事業の運営費は保管料が1日20円、代行手数料が1回200円と設定しているため、社協としては1人当たり800円～1,000円／月の収入となる。一方、この料金設定で社協職員が対応するのは難しくなっているのが現状。当センターの中で利用者が一番伸びている事業なので、今後は安定しているケースをサポートの方に担っていただくことも検討し始めている。
- 当事業は低所得者を対象としているが、なかには比較的収入が安定し、預貯金がある方もおられた。後から料金を上げるのは難しいため、最初から預貯金がある場合には、相応の額をお支払いいただくという事業構想すればよかったと感じている。

(5) 「持続可能な権利擁護支援モデル事業」の全国展開に向けた検討事項

○利益相反防止体制の構築

- 社協が一体的に支援を行うことで、利用者、支援者ともに、顔の見える関係だったり、課題に応じた支援の引継ぎ、そのための支援体制や情報共有をスムーズに行えていることは事実。
- 一方で、小規模な組織で第三者がチェックできるような体制をつくれているかという点、難しい。財産の用途や遺言執行者に関する相談は、本人に、弁護士もしくは司法書士に相談するように伝え、第三者に関わってもらうことしかできていないのが実情。
- 本当は、遺贈先も直接社協ではなく、社協が分配先のひとつという選択肢になれるような大きな仕組みが作られることが望ましいのではないかと考えている。一方で、こんなに小さな地域でそんなことができるのかとも思う。

○各地域の実情に応じた取組の模索の検討

- 当地域は、例えば家計相談事業も十勝という広い地域で1団体が全域を担当しており、他に担い手がいない。このように小規模な地域で、特に低所得者でも安心して最期を迎えられるための取組として、さまざまな事業に取り組んでいる。町民の「いつまでも安心して暮らしたい」という思いを支えるためには、行政や社協単独でできる事業ではないことは明白で、行政や地域住民、専門職、地域の民間事業者等、多くの主体との連携が不可欠。いろいろな方とつながることで早期発見だったり、住民の暮らしや生活を支えていきたいと考えている。
- 地域資源により、関わる機関や役割、できる範囲等が変わる。大規模自治体で、社協以外に担い手があるのであれば、選択肢は広がる。その地域に応じた取組を模索するしかないと思う。

＜あんしんお預かりサービス事業利用申込書、利用確認書等＞

様式1

令和 年 月 日

あんしんお預かりサービス事業利用申込書

社会福祉法人 本別町社会福祉協議会会長 様

あんしんお預かりサービスを利用したいので、次のとおり申込みいたします。

ふりがな	
氏名	
住所	〒
電話番号	() -
生年月日 / 年齢	年 月 日生 / 歳
申込理由	
支援希望内容	
(1)	預貯金通帳・金融機関届出印の保管
(2)	金融機関での出入金、振込、振替、記帳手続など
(3)	必要最低限の生計維持に必要な金銭の支払

本別町社会福祉協議会 あんしんお預かりサービス 利用確認書兼受領確認書

利用者氏名 様

利用開始年月日 年 月 日 担当者氏名

利用年月日	年 月 日		
利用内容			
本日の訪問件数 (1件200円)	出金額	入金額	年 月分利用日数 本日で
本日使用した通帳等	銀行・信金	支店 口座番号	
	銀行・信金	支店 口座番号	
	銀行・信金	支店 口座番号	
上記の内容に相違ないことを確認しました。			
利用者署名		担当者署名・押印	
備考:			

利用年月日	年 月 日		
利用内容			
本日の訪問件数 (1件200円)	出金額	入金額	年 月分利用日数 本日で
本日使用した通帳等	銀行・信金	支店 口座番号	
	銀行・信金	支店 口座番号	
	銀行・信金	支店 口座番号	
上記の内容に相違ないことを確認しました。			
利用者署名		担当者署名・押印	
備考:			

ページ番号: _____ 番

ヒアリング調査時受領資料から引用。

1-2. 権利擁護センターあだち (社会福祉法人 足立区社会福祉協議会) : 「高齢者あんしん生活支援事業」

(1) 法人概要

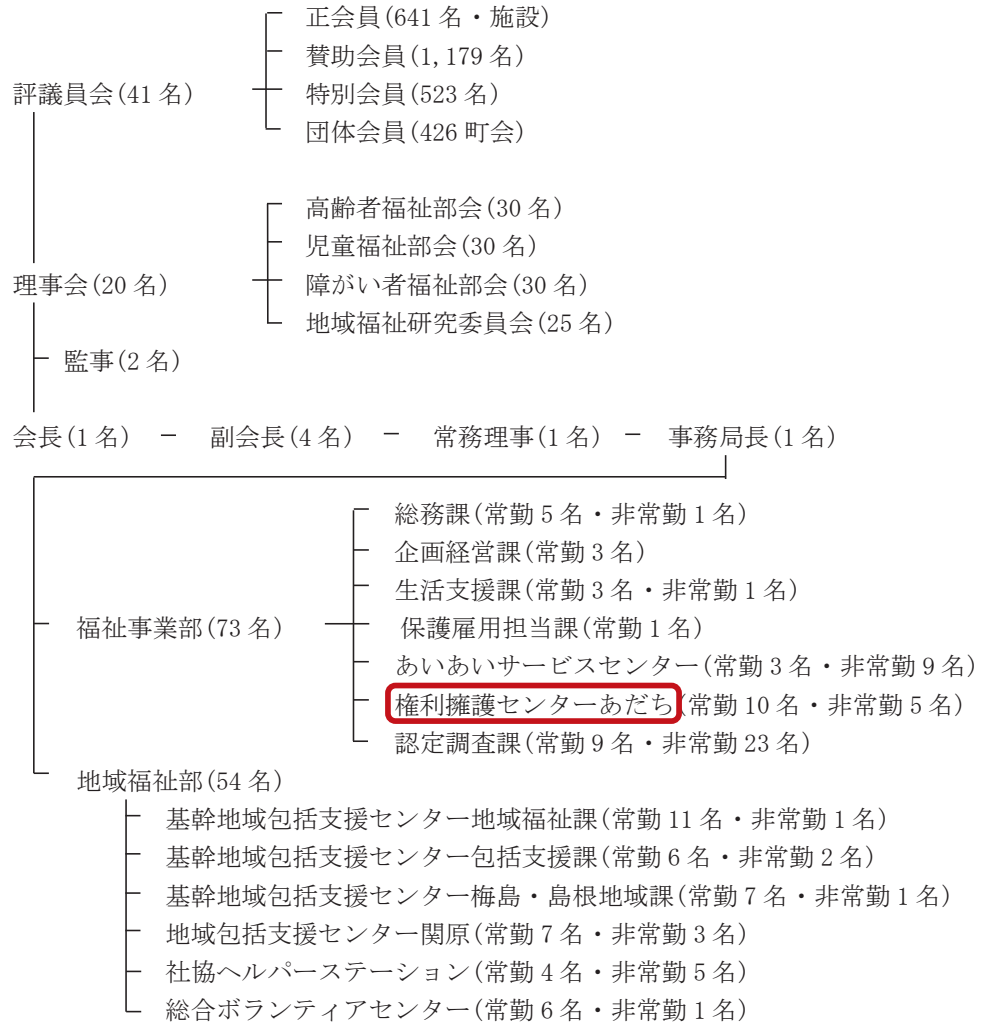
法人所在地	東京都足立区
法人設立年月	任意団体の設立は、1955 (昭和30) 年3月 法人化は、1965 (昭和40) 年6月
法人設立の目的	この社会福祉法人は、足立区における社会福祉事業その他の社会福祉を目的とする事業の健全な発達及び社会福祉に関する活動の活性化により、地域福祉の推進を図ることを目的とする。
事業内容	(1) 社会福祉を目的とする事業の企画及び実施 (2) 社会福祉に関する活動への住民の参加のための援助 (3) 社会福祉を目的とする事業に関する調査、普及、宣伝、連絡、調整及び助成 (4) (1) から (3) のほか、社会福祉を目的とする事業の健全な発達を図るために必要な事業 (5) 保健医療、教育その他の社会福祉と関連する事業との連絡 (6) 共同募金事業への協力 (7) 福祉サービス利用援助事業 (8) 障害福祉サービス事業の経営 (9) 生活福祉資金貸付事業 (10) 子育て援助活動支援事業 (11) その他この法人の目的達成のため必要な事業

(社福) 足立区社会福祉協議会「社会福祉法人足立区社会福祉協議会定款」
(<https://adachisyakyo.jp/wp-content/uploads/2020/12/teikan.pdf>) から引用。

< 足立区社会福祉協議会の組織図 >

II 令和2年度法人組織図

設立年月日 昭和30年3月19日
 法人認可日 昭和40年6月30日



(注記) 役員、評議員、部会員、委員は定数、会員数は令和3年3月31日現在値、職員数は令和2年度の組織定数を記載している。なお、職員には組織定数のほか、生活支援課で非常勤2名、保護雇用担当課で非常勤1名、援助者10名、作業員26名、社協ヘルパーステーションでパートヘルパー50名、権利擁護センターで生活支援員45名、あいあいサービスセンターでパート1名を雇用した。(職員総数263名)

(社福) 足立区社会福祉協議会「令和2年度決算のあらまし」足立区社会福祉協議会(令和3年5月)より抜粋し加工。
 (https://adachisyakyo.jp/wp-content/uploads/2021/06/%E4%BB%A4%E5%92%8C2%E5%B9%B4%E5%BA%A6%E6%B1%BA%E7%AE%97%E3%81%AE%E3%81%82%E3%82%89%E3%81%BE%E3%81%97.pdf)

(2) 権利擁護センターあだち (以下、「権利擁護センター」) の概要

○権利擁護センター設置の経緯

- 平成12年4月、当時のセンター長（区からの出向者）が、介護保険制度の施行や、新しい成年後見制度が始まったことにあわせて、権利擁護に専門的に取り組む部署・機関が必要と考えて設立に至った。
- 当時は、福祉サービスの質や契約に関連した苦情対応、地域福祉権利擁護事業と成年後見制度の周知・広報等を担っていた。

○職員体制

- 権利擁護センター全体で16名体制（ヒアリング調査時点）。そのなかで、2チームに分かれている。
 - ・相談・成年後見制度チーム：7名
 - *初期相談（総合相談）、振り分け
 - *成年後見申立て支援、後見監督業務等
 - ・日常生活自立支援事業・あんしんチーム：9名
 - *利用者との各契約業務に担当者として関わる。

(3) 「高齢者あんしん生活支援事業」の概要

① 「高齢者あんしん生活支援事業」の概要

○事業開始時期、目的、経緯

- 事業開始時期：平成17年4月
- 目的：高齢者あんしん生活支援事業は、社会福祉法人足立区社会福祉協議会が、区内に居住する単身で身寄りのない要援護高齢者若しくは要援護となるおそれのある高齢者に対し、安心して自立した地域生活が送れるよう医療・福祉制度等を利用する上で予想される問題についての相談及び援助を行い、高齢者福祉の増進を図ることを目的とする。
- 経緯：
 - ・センター開設当初から、センターに寄せられる相談の中には、判断能力が低下した高齢者が金銭管理面でトラブルに巻き込まれたり、搾取されたりすることへの対応を求めるものが絶えなかった。
 - ・平成15年9月から平成16年3月まで、外部の委員及び足立区の管理職を交えて、特に身寄りのない一人暮らし在宅高齢者に対する入院・入所時の保証人に関する相談及び具体的な生活支援機能の整備を検討した。
 - ・新たな支援サービスは、既存の地域福祉権利擁護事業及び成年後見制度と連携して、区内高齢者の老後から死後に至るまでの包括的なニーズに対応できるしくみをめざし、社協の新たな独自事業として開始した（平成16年10月～地域限定のモデル事業、平成17年4月～区内全域に対象を拡大）。

○対象者

- 足立区内に居住する65歳以上の方
- 契約を行える判断能力のある方、事業概要の理解が可能な方

- 以下の条件をすべて満たす方
 - ・ 支援可能な親族がない
 - ・ 資産（居住用不動産を除き、未相続財産を含む）が3,000万円以下
 - ・ 住民税が非課税、または課税総所得金額が160万円以下
 - ・ 不動産収入がない
 - ・ 負債がない
- 公正証書遺言作成の過程で、判断能力を含め、本人の意向を表明できるかどうかを、対象者に該当するかを検討する基準としている。
- また、遺言にもとづいて財産の処分等を行うため、行政や病院、遺言執行者等含め、関係機関と情報共有することについての同意を求めている。

○事業内容

- 後述（下記参照）

ヒアリング調査後受領資料をもとに趣旨を変えない程度に要約、整理。

<「高齢者あんしん生活支援事業」における支援内容>

別表1 支援内容（第3条関係）

基本サービス	
月1回の電話、半年に1回の訪問で状況確認	
[1] あんしんサービス	
(1) 施設入所時	・ 入所説明時の同席や、契約の立ち会い等 ・ 預託金による入所費用の支払い
(2) 入院時	・ 入院説明時の同席や、契約の立ち会い等 ・ 緊急に入院した際の指定連絡先への連絡、主治医への情報提供、必要物品のお届け等 ・ 預託金による入院費用の支払い
(3) 死亡時	・ 預託金による葬儀費用の支払い ・ 遺言執行者の要請による、葬儀・埋葬等の死後事務の支援
[2] 生活支援サービス	
(1) 福祉サービス 利用援助	・ 福祉サービスについての相談・情報提供・助言 ・ 福祉サービスを利用する際の手続 ・ 苦情解決制度利用手続
(2) 日常的金銭管理	・ 預金の払い戻し・預け入れ等の手続 ・ 公共料金等各種支払い手続 ・ 本サービスで使用する通帳・はんこのお預かり
(3) 手続き支援	・ 区役所などの手続 ・ 郵便物の手続 ・ 弁護士・司法書士等の専門職への仲介
[3] 書類等預かりサービス	
(1) 書類等預かり	・ 通帳等の重要書類の預かり（保管できる書類等） ・ 年金証書、保険証書 ・ 預貯金等の通帳・証書・キャッシュカード ・ 権利書・契約書 ・ はんこ・印鑑登録証 ・ その他、審査会が適当と認めた書類

* 書類等預かりサービスで、同一月に3回以上の出し入れの手続きが必要となった場合、3回目以降は、生活支援サービスとして対応する。

「高齢者あんしん生活支援事業実施要綱」および同パンフレットから趣旨を変えない程度に要約、整理。

<「高齢者あんしん生活支援事業」利用料>

預託金	・52万円(施設入所の場合、入所費用の3か月分が加算) ・預託金は、判断能力の低下等により、入院・入所費用の支払いができなくなった場合、その費用を支払うために契約時に預かるお金。 ・契約終了時、前金は返金される。
年会費	・年間2,400円(4月～3月) 年度途中の入会の場合、3月までの月割りで計算する。 年度途中で退会の場合、返金は行わない。
あんしんサービス	・1日1回1,000円
生活支援サービス	・1時間1,000円(追加30分までごとに500円)
書類預かりサービス	・月1,000円 ・当該月に1日でもお預かりがあれば1か月分の料金とする。

*年会費は前納とする。その他の利用料は、毎月月末締め翌月払いとする。

*区外への出張を伴う支援の場合、北千住を起点とする公共交通機関の料金実費を加算する。なお、あんしんサービスは、原則2名対応のため、2名分の交通費実費を加算する。

「高齢者あんしん生活支援事業実施要綱」および同パンフレットから趣旨を変えない程度に要約、整理。

○利用料設定の考え方

■ 預託金 52万円 (ベース)

- ・入院費用：33万円(平均的に約10～11万円/月必要となるため、その3か月分お預かりさせていただくという趣旨である。
- ・3か月分というのは、意識不明の状態入院した場合、委任状の作成は難しく、成年後見制度の申立て～審判が降りるまでの期間として約3か月を要すると見込んでいるため。

■ 残りの19万円は葬儀代：生活保護の葬祭扶助費が約19万円のため。

■ 年会費：特に参考にしたものはなし。

■ 各サービスの料金設定：当事業開始当初の、当センターの日常生活自立支援事業の料金をもとに設定した。

○利用者層、利用期間

■ 現在の利用者数62名(令和3年3月末時点)。現在の契約者の平均年齢81.5歳。

■ 累計の利用者数106名(平成17年から令和3年3月末時点)

■ 60～70歳代が中心。判断能力がしっかりされている方が対象なので日常生活自立支援事業や成年後見制度の利用者層より、若干若い印象。

■ 「基本サービス」の利用は必須。

■ 「あんしんサービス」の利用が最も多い(身元保証人を必要としている方)。

- ・入院や施設入所が差し迫っているが、保証人を依頼できる親族がいない方。
- ・将来の入院や施設入所時に備えておきたいという方。

■ 「生活支援サービス」、「書類預かりサービス」の利用は、約60名の1割程度。

■ 利用期間はさまざま。末期がんで入院の必要性に迫られて契約された方等はすぐにお亡くなりになって終了というケースもある。一方、事業開始時から20年以上継続して契約されている、判断能力がしっかりしている元気な方もいる。

■ 利用をやめる理由：死亡が最も多い。遠方に移転等もある。

②契約～支援の流れ

○契約方法、契約関係の書類等

- 契約方法：本人と社協との間での二者契約。本人の希望に応じて契約内容を追加変更できる。

○対象者に該当しない場合の対応

- 資産要件が該当しない方。多くの預貯金や年金収入以外の収入（不動産収入等）がある方は対象外とさせていただき、専門職（弁護士、司法書士）の委任契約を紹介している。
- ただし、一律に、3,000万円を1円でも超過していたら対象外とはしていない。日頃の収支が基本的にマイナスの方の場合、預貯金を切り崩して生活することになるため、3,000万円を多少超えていても対象とすることもある。
- 一方、預託金の52万円を支払うと生活が苦しくなってしまう方の場合、日常生活自立支援事業で対応したり、預貯金が尽きた頃、生活保護につないでいる。

○支援計画、支援体制、関係機関等との連携等

- あんしん計画を作成する（後述 p.28～30 参照）。：毎月電話で状況確認（1回/月）。自宅を訪問して状況確認（1回/半年）。
- 支援体制：社協職員が2名体制で対応。
- 関係機関等との連携等：社協の顧問弁護士
 - ・ 月1回、社協で取り組む事業全般に関する相談にのっていただいている。
 - ・ 契約書のひな型作成時にも相談した（もともと入院時の保証用の契約書だったが、施設入所にアレンジ可能かを相談した）。

○支援の流れ、金銭の管理形態（生活支援サービス申込者のみ）、上限額、預かり物の範囲

- 支援の流れ：
 - ・ 契約まで：相談⇒面談⇒契約準備⇒公正証書遺言⇒契約⇒預託金振込⇒サービス開始
 - ・ 契約後：あんしん計画にもとづいてサービスを実施する。必要なときに、その都度引き出し。利用者宅に届けて金額を確認してもらう。
- 金銭の管理形態（生活支援サービス申込者のみ）：基本的に現金は預からない。払い戻しは本人同行または委任状での代行。
- 上限額（生活支援サービス申込者のみ）：なし。
- 預かり物の範囲：前述。

○支援記録等

- 「モニタリングシート」を活用し、記録に残す。

○判断能力に疑問が生じてきた場合の対応方法

- 本人の状況を見て、関係者（担当者）の認識ができなくなったり、当該事業の契約内容の理解が困難になった時など、日常生活自立支援事業や成年後見制度に切り替えている。
- 切り替えの実績：法定後見への移行が中心となっている。
 - ・ あんしん⇒日常生活自立支援事業：2件
 - ・ あんしん⇒法定後見：12件（事業創設当初からの移行件数）

○本人の不服や苦情の申立て先、損害への補償 (内容、負担方法等)

- 本人の不服や苦情の申立て先：センター長及び社協の苦情解決第三者委員会の連絡先を契約書に明記している。
- 損害への補償：社協の保険 (<http://www.tokyo-fk.com/syakaifukushi/document/2-4-1-syakyonohoken2022.pdf>) への加入

○家族・親族への説明・理解等

- なし (もともと支援可能な親族がない方が本事業の対象のため)。

○広報

- 区民、区の関係機関向けにも、積極的に広報していない。

③当事業を効果的に実施、展開するにあたっての工夫、課題等

【工夫】

○本人意思の反映を目的とした、公正証書遺言の作成

- 施設や病院が保証人に求める機能のうち、身柄の引き取り後、遺言書に基づいて、遺言執行者と一緒に、残された財産の処分や葬儀、埋葬等を行うため、保証人に準じた支援を行うためには、公正証書遺言の作成必須と考えている。
- 施設や病院が保証人に求める機能：
 - ・入院費用の支払い
 - ・死後の遺体引き取り
 - ・医療の同意

【課題】

○料金設定と事業設計

- 当事業の運営費は100%社協の独自事業である（人件費補助は別）。内訳は、年会費、利用料、不足分を独自財源で賄っている。
- 現時点で、料金設定の見直しについても話が出ている。特にあんしんサービス（1,000円／回）は、利用者が入院した場合等に、土日夜間でも、5、6時間、社協職員が対応する場合もあり、1回あたり1,000円という料金設定はそぐわず、例えば時間単位料金にする等も話として出ている。
- また、現時点で上限設定やお断りはしていないものの、今後、単身高齢者はさらに増加するため、契約する件数が増えた場合、対応することが難しくなることを想定している。今後は、職員の余力とのバランスを見ながら受けることになる。
- 広報紙に掲載すると、一時的に問い合わせが増えることもあり、積極的に広報しているとはいえない。

（4）「持続可能な権利擁護支援モデル事業」の全国展開に向けた検討事項

○付言事項に法的拘束がないことによる、死後事務遂行の妨げ

- 付言事項に法的拘束力はないため、遺言執行者から、本人の意向をかなえられない等を言われた場合の対応としてどうしたらよいか、今後検討が必要と考えている（今のところ、該当事例はない）。

<「高齢者あんしん生活支援事業」パンフレット>

はじめませんか？
ひとりでもあんしん・老じいたく

高齢者あんしん 生活支援事業

入院や福祉施設入所の
保証人になってくれる人は
いますか？

銀行の手続きや
福祉サービスの契約などを
手伝ってくれる人はいますか？

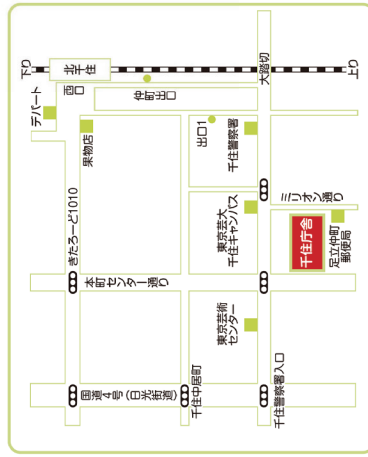
権利擁護センターあだち

社会福祉法人
足立区社会福祉協議会



権利擁護センターあだち (社会福祉法人 足立区社会福祉協議会)

〒120-0036
東京都足立区千住仲町19-3 (千住庁舎2階)
電話：03 (5813) 3551
FAX：03 (5813) 3550
受付時間 午前 9 時～午後 5 時
(土・日・祝祭日を除く)



JR・東京メトロ・東武スカイライン、つくばエクスプレス
「北千住駅」西口から徒歩約10分

ご相談・お問合せは..

- 基本サービス**
月1回の電話、半年に1回の訪問で、ご様子を伺います。
- あんしんサービス**
入院時
・預託金に基づく保証人に準じた支援を行います。
・緊急入院した際の指定連絡先への連絡を行います。
・入浴セットのお届け・入院費用の支払いを行います。
・入浴や医療説明時の同席をします。
・電気・ガス・水道等の休止手続きを行います。
施設入所時
・預託金に基づく保証人に準じた支援を行います。
・入所や重要な説明が行われるときの同席や契約の立会いを行います。
- 生活支援サービス**
・預託金の払戻しをします。
・郵便物の確認や区役所の手続きなどを代行します。
・弁護士・司法書士等専門家への紹介を行います。
- 書類等預かりサービス**
・通帳・権利証・年金証書など重要書類のお預かりをします。
※但し、現金類や期間管理や執業に出入りがあるものは除外します。
- ご逝去後は、遺言執行者の依頼に基づいて**
預託金から火葬費用などの支払を行います。遺言執行者の依頼による戸籍・埋葬などの死後事務支援を行います。
遺言執行には、謝礼が発生します。
謝礼の金額は、公正証書遺言に基づき、残った財産から支払われます。

主なサービス内容

権利擁護センターあだち「高齢者あんしん生活支援事業」パンフレット (<https://adachisyakyo.jp/wp-content/uploads/2020/12/%E8%B6%B3%E7%AB%8B%E7%A4%BE%E5%8D%94%E3%80%80%E9%AB%98%E9%BD%A2%E8%80%85%E5%AE%89%E5%BF%83%E7%94%9F%E6%B4%BB%E6%94%AF%E6%8F%B4%E4%BA%8B%E6%A5%AD%E3%83%91%E3%83%B3%E3%83%95.pdf>)

<「高齢者あんしん生活支援事業」パンフレット>

利用できる方

足立区在住で※1、契約内容をしっかりと理解できる65歳以上のひとり暮らしの方で、原則、以下の条件をすべて満たす方

- 支援可能な親族がない
- 資産（居住用不動産※2を除き、未相続財産を含む）が3,000万円以下
- 住民税が非課税、または課税総所得金額が160万円以下
- 不動産収入がない
- 負債がない

※1 住民票が足立区にあり、実際に足立区に居住している方が対象です。
 ※2 現在、実際にお住まいの住宅のことです。

利用条件に当てはまらない方には、他制度のご紹介をさせていただきます。

費用

① 預託金	52万円（施設入所の場合、入所費用の3か月分が加算されます） 預託金は、判断能力の低下等により入院・入所費用の支払いができなくなった場合に、その費用を支払うために契約時にお預かりするお金です。 契約終了時に残金は返金いたします。
② 年会費	2,400円（4月～3月）
③ あんしんサービス	1,000円（1回ごと）
④ 生活支援サービス	1,000円（1時間ごと） 1時間を認めた場合には、30分までごとに500円を加算いたします。
⑤ 書類等預かりサービス	1,000円（1か月ごと）

※③については、支援場所が区内へ立地した場合に移動中に移動が必要となります。
 ※上記事業にかかる費用の他、「公正証書遺言作成費」・「葬儀代」(生前葬儀代行の場合)や「葬儀代」がかかります。

ご利用までの流れ

契約準備から契約までは約4か月程度かかります

相談

面談

契約準備

公正証書遺言
※作成費用がかかります

契約

預託金振込み

サービス開始

相談：まずは、ご連絡ください。内容・緊急度等の流れを説明し、申込書をお送りいたします。

面談：申込書に記入し、必要書類を添付していただきます。その上で面談・審査させていただきます。

契約準備：ご希望に沿った支援が行えるよう、あんしん計画を作成します。要約書・病状の経過・介護・見守りなどの聞き取りを行います。

公正証書遺言：遺言執行者と面談の上、公証役場に公正証書遺言を作成します。

契約：足立区社会福祉協議会と契約をします。

預託金振込み：契約後、1週間以内に預託金を振込みいただきます。

サービス開始：あんしん計画に基づくサービスを行います。

Q & A こんな時は…

Q 体調が悪く来週入院です。保証人がいませんがすぐに利用できますか？

A 公正証書遺言作成などで時間が必要な為、すぐには利用できません。

Q 将来、認知症になってしまっても支援を受けられますか？

A すでに認知症などで判断能力が不十分な方との契約はできませんが、契約後判断能力が低下した場合は、成年後見制度、他の制度につなぐ支援をさせていただきます。

第1部 ヒアリング調査結果概要
 作業部会1（権利擁護支援の地域連携
 ネットワーク機能強化WG）

権利擁護センターあだち「高齢者あんしん生活支援事業」パンフレット (<https://adachisyakyo.jp/wp-content/uploads/2020/12/%E8%B6%B3%E7%AB%8B%E7%A4%BE%E5%8D%94%E3%80%80%E9%AB%98%E9%BD%A2%E8%80%85%E5%AE%89%E5%BF%83%E7%94%9F%E6%B4%BB%E6%94%AF%E6%8F%B4%E4%BA%8B%E6%A5%AD%E3%83%91%E3%83%B3%E3%83%95.pdf>)

25

<高齢者あんしん生活支援事業「相談申込み案内」>

足立区社会福祉協議会 権利擁護センターあたち 3.8

申込前にご確認ください

契約までに必要な費用、契約後に想定される費用(目安)は以下の通りです。相談時の財産状況から、契約後に適切な支援が難しいと想定される場合は、審査の結果、利用対象外となる場合もありますので、あらかじめご了承ください。

項目	金額(目安)	必要となる時期
お蓋代(お蓋のない方)	15万~	契約準備中
遺言作成費用	5万~10万	契約準備中
預託金	52万	契約締結時
年会費・利用料	2400円(年会費)	契約期間中
追加預託金	施設入所費用の3ヶ月分	施設入所契約時
遺言執行者への報酬	30万~	死亡時
家財処分費用	処分内容により異なる	施設入所時、死亡時

※預託金は、判断能力の低下等により入院・入所費用の支払いができなくなった場合、その費用を支払うために契約時にお預かりするお金です。入院時保証金は別途必要となります。預託金の残金は契約終了時に返金いたします。

公正証書遺言の作成のため、契約準備段階から銀行の通帳や不動産関係書類、年金通知書などの書類の写しを取る必要があります。ご協力をお願いします。

申込方法

1. 同封のパネルフレットをお読みください。
2. 相談を希望される場合は、同封の相談申込書にご記入ください。
3. 権利擁護センターあたちに、ご相談の予約をお入れください。
4. 予約日に、相談申込書をご用意ください。

(問合せ・申し込み先)

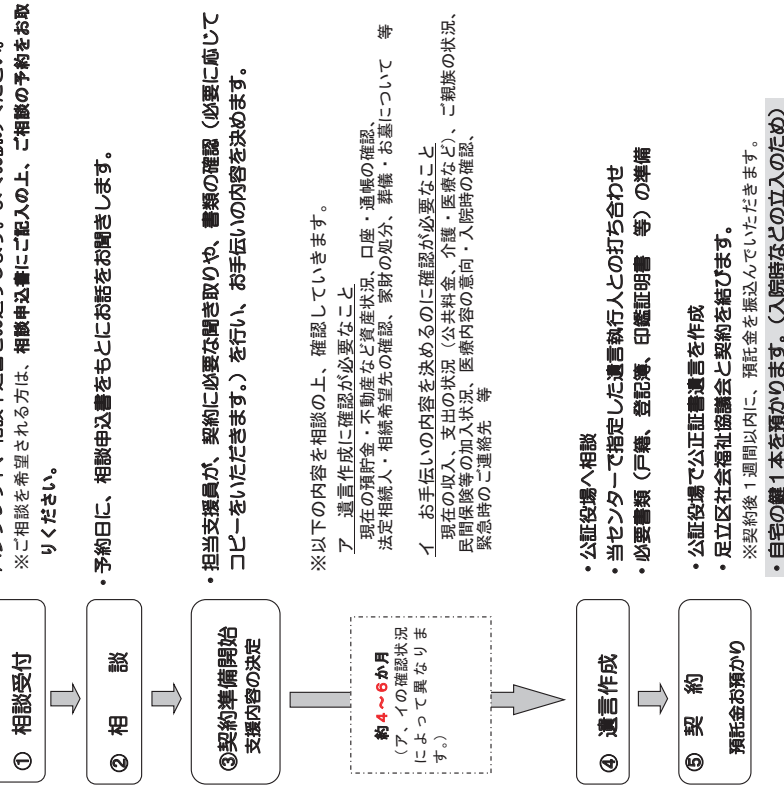
〒120-0036 足立区千住仲町19-3 千住庁舎2階
足立区社会福祉協議会 権利擁護センターあたち
電話：03-5813-3551 FAX:03-5813-3550
(午前9時~午後5時 土・日・祝祭日を除く)

足立区社会福祉協議会 権利擁護センターあたち 3.8

高齢者あんしん生活支援事業 相談申込みされる方へ

高齢者あんしん生活支援事業は、いざという時のお手伝いを、あらかじめご利用者様と取り決めをしており、入院や施設入所時、亡くなった時には保証人に準じたお手伝いをします。そのため、あなたの介護・医療の状況、財産状況、親族状況についてお聞かせいたします。

○相談から契約までの流れ



注意事項・申込方法は裏をご覧ください

＜高齢者あんしん生活支援事業 「相談申込書」 「個人情報等使用同意書」 ＞

個人情報等使用同意書

私及びその家族の個人情報について、権利擁護センターあだちが次に記載するところにより必要最小限の範囲内で使用することに同意します。

- 記
- 使用する目的について
 - 権利擁護センターあだちが相談援助、サービスの提供、保証人機能としての支援のためにサービス事業者等関係機関との連絡調整等において必要な場合。
 - 上記以外に権利擁護センターあだちが緊急時、保証人機能として支援や医療機関等との連絡調整において必要な場合。
 - 使用にあたっての条件
 - 情報提供については緊急時を除き、私の承諾を得ること。
 - 個人情報の提供は1に記載する目的の範囲内に必要最小限に留め、情報提供の際には関係者以外には漏れることのないよう細心の注意を払うこと。
 - 私から非公開にするよう指定された内容は非公開とすること。
 - 個人情報の内容
 - 氏名、住所、医療状況、介護保険状況、家族状況、財産状況、私や家族に関する情報
 - 災害時、緊急時利用者支援情報
 - 高齢者あんしん生活支援事業契約書類
 - 支援経過記録、会議録
 - その他必要な情報のうち、私や家族に関する情報であって、特定の個人が識別され、または識別されるもの
 - 使用する期間

権利擁護センターあだちが私に対する相談、支援業務を終了するまで。

年 月 日
利用者氏名
印

継続相談・有	担当あんしん支援員 ()	課長	主査	面談者	受付者
継続相談・無	※引き継いだ職員を記入 口対象外 (理由:) 口意向無 口その他 () 書類返却日 (月 日)	決裁欄			

受付日 年 月 日

足立区社会福祉協議会 権利擁護センターあだち R3.8

高齢者あんしん生活支援事業 相談申込書

※本枠の中をご記入、○をつけてください。(ご本人がご自分でご記入ください。)

ふりがな	性別	生年月日
氏名	男 女	年 月 日 () 歳
住所	〒 足立区	電話番号 ()
お住まい	1. 戸建 2. 分譲マンション 3. 民間賃貸住宅 4. 都営住宅 5. 公団 (UR) 6. その他 ()	
医療	今までの病歴 () 現在の通院先 () () () 治療中の病氣 () () () () ()	
介護等	1. 介護認定 (未申請・非該当・要支援1・要支援2・要介護1・2・3・4・5) 2. ケアマネジャー (いない・いる (事業所名)) ケアマネジャー () ケアマネジャー名 ()	
手帳	手帳の有無 (有・無) ※有の場合、以下にご記入ください。 1. 身体障がい者手帳 (種 級) 2. 愛の手帳 (種 級) 3. 精神障がい者福祉手帳 (種 級)	
収入	※最近の情報を 書いてください	普通預金 円 定期預金 円 国債・投資 円 信託含む 円 合計 円
支出	※最近の情報を 書いてください	光熱水費 1か月 円 生活費(食費・日用品費) 1か月 円 家賃 1か月 円 医療費 1か月 円 介護費用 1か月 円 合計 円
有価証券	株・証券	1. 持っていない 2. 持っている (円相当) 内容 ()
不動産	1. 持っていない 2. 持っている (自宅・その他 (円相当)) → 家賃収入 1. なし 2. あり (1か月 円)	
資産	預貯金等合計 (円) + 有価証券合計 (円) + 不動産合計 (円) 一合計 (円)	
負債	住宅ローン (円) + その他 (内容 (円)) 一合計 (円)	
保険	1. 加入している (生命保険 医療保険 年金保険 火災保険 その他 (円)) 2. 加入していない	
親族	1. いない 2. いる (子・兄・姉・弟・甥・姪・孫・その他 (円))	
ペット	1. 飼っていない 2. 飼っている ()	
お墓	1. ある → (永代供養手続き → 済んでいない) 2. ない ①お寺・霊園名 () ②現在の管理者 ()	
遺言	1. 書いてある (自筆証書遺言・公正証書遺言) 2. ない	
困りごと、手伝ってほしい ことをお書き下さい。		

虚偽の申告があった場合、ご契約いただけないことや契約後であっても解約させていただくことがあります。

<高齢者あんしん生活支援事業「あんしん計画」>

第1部 ヒアリング調査結果概要
作業部会1(権利擁護支援の地域連携ネットワーク機能強化WG) I

- (2)入院時
病院等に入院する時に、必要に応じて以下の支援を行います。
①病院からの入院契約など重要な説明が行われる時に同席します。
②入院契約時に保証人を求められ、病院の了承を得られた場合、預託金制度に基づき、保証人に準じたお手伝いを行います。
③判断能力の低下等により、入院費用の支払いが滞ってしまった場合、お預かりしている預託金の中から支払いを代行します。
④医療行為に関わる説明や同意の場面に足立区社会福祉協議会の職員が同席し、適切な説明が行われるよう支援します。ただし、医療同意は行えません。
⑤水道光熱、新聞等の利用休止手続、郵便物の確認などを代行します。そのために必要な場合には、立会人の同席もしくは足立区社会福祉協議会の職員2名体制により、ご自宅への立ち入りを行います。
- (3)緊急の入院時
事前の準備を行う間もなく入院された場合には、(2)の支援の他、以下の内容について支援を行います。そのために必要な場合には、立会人の同席もしくは足立区社会福祉協議会の職員2名体制により、ご自宅への立ち入りを行います。
なお、以下の①～④の支援を行うにあたって必要な場合には指定連絡先以外のご親族等にも協力を求める場合があります。

①指定連絡先への連絡や入院中の必要物品のお届け

指定連絡先	氏名	続柄
	連絡先	
入院時の必要物品	特記事項	
	無	
	保管場所	

入院セットをご準備できていない場合や過不足がある場合には、入院先の指示により支援させていただきます。

あんしん計画

様と足立区社会福祉協議会は、高齢者あんしん生活支援事業の契約に基づいて、次のとおり、支援の詳しい内容を定めました。

契約書第3条第2項に基づき、足立区社会福祉協議会は、
別な指示がない限り、この計画に定められた範囲で
様から別途特
様から指示や同意がな
されたものとして支援を行うこととします。

なお、足立区社会福祉協議会は、おおむね月に1回の電話と半年に1回の訪問により、「あんしん計画」の内容に何かが変わったことがないか、お困りがないか、「あんしん計画」の内容に変更すべき点がないかなどを確認します。

意識低下や認知症等による判断能力の低下などの理由で、
要望・依頼が得られなくなった場合には、あらかじめ
ご意向に沿えよう、足立区社会福祉協議会が最善の方法を検討し、関係機関と協議の上、
成年後見制度への移行等をお手伝いします。

年 月 日
住所
氏名

東京都足立区中央本町1-17-1
社会福祉法人 足立区社会福祉協議会
会長 小久保 隆 印

1. あんしんサービス
(1)施設入所時
有料老人ホームや特別養護老人ホームなどの施設に入所(転所の場合を含む)する時に、必要に応じて以下の支援を行います。
①施設からの契約内容など、重要な説明が行われる時に足立区社会福祉協議会の職員が同席します。
②施設入所契約時に保証人を求められ、施設の了承を得られた場合、預託金制度に基づき、保証人に準じたお手伝いを行います。
③判断能力の低下等により、入所費用の支払いが滞ってしまった場合、お預かりしている預託金の中から支払いを代行します。

ヒアリング調査時受領資料から引用。

＜高齢者あんしん生活支援事業「あんしん計画」＞

②葬儀・埋葬について

葬儀	内容	生前契約
	連絡先	
埋葬	特記事項	
	埋葬先	
	連絡先	
	管理会社 連絡先	
	特記事項	

葬儀の希望がない場合や何らかの事情により希望どおりの葬儀が行えない場合には、お預かりしている預託金で対応できる範囲で火葬等を行い、指定の埋葬先にお届けします。

③その他の死後事務や相続・相続処分等

遺言執行者と協力し、関係法令に基づき必要な死後事務や公正証書遺言の内容に沿った相続・財産処分等を行います。

本籍地

(5) 自宅・居室への立ち入りについて

入院時のサービス等で、自宅・居室への立ち入りが必要な場合に備え、以下のとおり鍵をお預かりします。

立ち入りが必要な場合には、原則、希望する立会人・同席の元に行いますが、緊急時等、立会人の都合がつかない時には、足立区社会福祉協議会の職員2名体制で行います。

お預かりする鍵の種類・本数

入室時に希望する立会人（関係・連絡先）

*施設に同居等の事情で鍵をお預かりしていない場合には、管理人等に鍵開け・同席を依頼して立ち入ります。

②入院中、お預かりする書類等

種類	書類を特定する事項・印影等	書類の数	保管場所
通帳			
通帳			
通帳			
通帳			
印鑑			

③入院中の金銭管理

使用する通帳	金融機関	印影
	支店	
	種類	
	番号等	

④医療機関への情報提供

必要に応じて、別途作成の「医療サービスに関する指示書」の提出のほか、かかりつけ医・疾病・服薬・既往症等あらかじめ聞き取った情報を医療機関に提供します。

(4) 死亡時

お亡くなりになった場合、公正証書遺言の内容に沿って、以下の①～③支援を行います。なお、指定連絡先に連絡がつかない場合には、遺言執行者と協議の上、搬送、火葬等の支援を執り行います。

また、以下の支援を行うにあたって必要な場合には、指定連絡先以外のご親族等にも協力を求める場合もあります。

①遺言執行者・指定連絡先への連絡

遺言執行者	氏名	
	連絡先	
指定連絡先	有	
	氏名	続柄
	連絡先	
	特記事項	

<高齢者あんしん生活支援事業「あんしん計画」>

第1部 ヒアリング調査結果概要 I
作業部会1 (権利擁護支援の地域連携
ネットワーク機能強化WG)

3. 書類等お預かりサービス
以下の通帳や重要書類等を、足立区社会福祉協議会がお預かりします。

種類	書類を特定する事項・印影等	書類の数
無		

4. その他預かり物
死後事務に関する依頼書

--

5. 特記事項

--

2. 生活支援サービス
ご依頼に応じて、以下に関する相談・助言を行います。訪問が必要な場合は訪問します。
(1)福祉サービス利用援助
福祉サービスの利用や苦情解決制度の利用について、相談・情報提供・助言などを行います。

(2) 日常的金融管理

- ①預貯金の払い戻し・預け入れ・各種支払い手続き
代行・同行等により、預貯金の払い戻し・預け入れ・各種支払いの手続き等をお手伝いします。
- ②通帳・はんこのお預かりによる生活費のお届け
以下の預金通帳・はんこを足立区社会福祉協議会がお預かりし、預貯金の引き出しを代行または代理で行い、生活費等をお届けします。お届けする日時、金額については、その都度相談して決めます。

通帳の有無	無	代理権	無	印影
使用する通帳	金融機関			
	支店			
	種類			
	番号等			
	金融機関			印影
	支店			
	種類			
	番号等			

(3) 手続き支援

- ①区役所等の手続き
住民票等の証明書の取得申請や各種届け出など、区役所や公共機関の手続きをお手伝いします。
- ②郵便物の手続き
手続きが必要な郵便物について、内容の確認・説明・助言、手続きのお手伝いなどを行います。
- ③専門職への仲介
弁護士や司法書士・税理士など、専門職への相談が必要な場合、情報提供や窓口への同行・相談への同席などを行います。

ヒアリング調査時受領資料から引用。

② 簡易な金銭管理等を通じ、地域生活における意思決定を支援する取組」における「地域生活支援団体」として参画するうえでの検討事項や留意点等：市町村社会福祉協議会以外の主体

2-1. 福祉クラブ生協：「成年後見サポート W.Co あうん」

(1) 法人概要

法人所在地	神奈川県横浜市
法人設立年月	1989（平成元）年4月
福祉クラブ生協設立の目的	<p>長年住み慣れた地域を離れることなく、地域の中で育ててきた人間関係を保ち、たすけあいながら自分らしく暮らすための「在宅福祉支援システムづくり」を進める。</p> <p>組合員の有志であるワーカーズが自ら参加する集団＝ワーカーズコレクティブ（以下W.Co）が組合員同士のたすけあい、ささえあいによる「コミュニティオプティマム福祉」を目指し、地域社会に役立つ非営利・協同の市民事業を創り出す。</p> <p>〈コミュニティオプティマム福祉＝私たちが地域に住み暮らし続けるための最適の福祉〉</p>
事業内容	<ul style="list-style-type: none"> ・食材・日用雑貨の宅配サービス ・家事・介護サービス ・子育て支援サービス ・食事をお届けする食事サービス ・車による外出介助サービス ・入居施設サービス ・成年後見サポート ・週1回の定期訪問安心訪問サービス ・元気な高齢者の集うエービーサロン ・デイサービス ・ケアプラン作成サービス ・介護生活用品の相談・販売・レンタル ・快適なくらしのお手伝い・街の技術サービス ・市民の福祉相談窓口 ・CO-OP 共済・葬祭

（福祉クラブ生協「成年後見サポート W.Co あうん パンフレット」
https://aun.gr.jp/sites/default/files/doc/catalog/aun_omote_ura_1.pdf）から引用。

- ※福祉クラブ生協の福祉サービスは、福祉クラブから委託契約により、ワーカーズ・コレクティブ（組合員による市民事業）が担っている。
- ※ W.Co（ワーカーズ・コレクティブ）とは、地域に必要なサービスを自分たちで事業化し、営利を目的としない活動（上記の説明は、いずれも福祉クラブ生協「成年後見サポート W.Co あうん HP 掲載資料からの引用」）²
- ※ W.Co あうんは法人格を持たない。契約書の受託者、家裁による後見人としての選任、報告者などの各種手続き等には法人格が要求されるため、生協法人福祉クラブ生協の名義を使用している。

² 後述 p.33 参照。

【消費生活協同組合の概要】

○消費生活協同組合（生協）とは

- 消費生活協同組合（生協）とは、消費生活協同組合法（昭和23年法律第200号）に基づいて設立された法人で、同じ地域（都道府県内に限る。）に住む方々、または同じ職場に勤務する方々が、生活の安定と生活文化の向上を図るため、相互の助け合いにより自発的に組織する非営利団体である。

○組合の原則(消費生活協同組合法(昭和23年法律第200号)第2条第1項の一部)

- 消費生活協同組合は、消費生活協同組合法により、次のような原則が定められている。
 - ・一定の地域又は職域による人と人との結合（相互扶助組織）であること
 - ・組合員の生活の文化的経済的改善向上を図ることのみを目的とすること
 - ・加入・脱退が自由であること
 - ・組合員の議決権・選挙権が平等であること
 - ・組合の行う事業は、組合員への最大の奉仕をすることを目的とし、営利を目的として行ってはならないこと
 - ・組合員以外の者は事業を利用できないこと
 - ・特定の政党のために組合を利用してはならないこと

○事業目的（消費生活協同組合法第9条）

- 消費生活協同組合は、消費生活協同組合法により、事業目的として「組合員への最大奉仕と非営利の精神」が掲げられている（「組合は、その行う事業によって、その組合員及び会員（以下「組合員」と総称する。）に最大の奉仕をすることを目的とし、営利を目的としてその事業を行ってはならない」）。

厚生労働省 HP (https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/hukushi_kaigo/seikatsuhogo/seikyoku/index.html)、日本生協連「生協の組織運営」(<https://jccu.coop/about/organization/>) から趣旨を変えない程度に要約、整理。

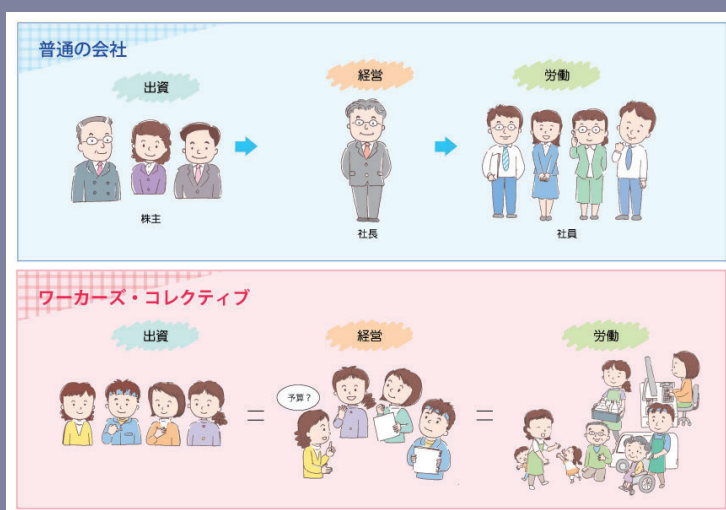
【ワーカーズ・コレクティブ（=働く人の協同組合）の概要】

○ワーカーズ・コレクティブ（=働く人の協同組合）とは

- 1982（昭和57）年日本に初めてのワーカーズ・コレクティブが神奈川県横浜市に誕生し、その後全国に広がった。
- 全員で「出資」し、「経営」に責任を持ち、「労働」を担う仕組み（=働く人の協同組合）。
- メンバー全員が一人一票の権利を持ち、対等・公平な組織運営と、経営に主体的に関わり責任を持って働く。報酬は労働の対価として、全員で話し合って適正に分配する。
- 全国で500以上のワーカーズ・コレクティブが事業を展開している（平成24年11月時点）。
- ワーカーズ・コレクティブの約半数は、法人格がなく事業を行っている（現在、新しい働き方を社会化するための法制化に向けた運動を継続中）。

○ワーカーズ・コレクティブと株式会社との違い

- 株式会社は出資する人・経営する人・雇用される人がそれぞれ異なるが、ワーカーズ・コレクティブは、出資・経営・労働をすべてメンバーで行う。
 - ・ 出資
 - * メンバー全員が出資し、共同経営で事業を行う（全員が対等なオーナー）
 - * 出資金はその事業を立ち上げるための資金となる。
 - ・ 経営
 - * 予算を立て、事業計画をつくり、それに基づき責任をもって運営する。
 - * 一人一票。
 - * 地域のために適正価格で。
 - ・ 労働
 - * 同じ目的を持った仲間が集まって。支えあって自分らしく。
 - * 性別、年齢、ライフスタイル、障がいなどの違いを理解し合い、認め合ってともに働く場をつくり、働く。
 - * 雇われない働き方。



ワーカーズ・コレクティブジャパン HP（「WNJって？」）（<https://wnj.gr.jp/about/>）、「私たちの働き方」（<https://wnj.gr.jp/what/>）から趣旨を変えない程度に要約、整理。

(2) 「成年後見サポート W.Co あうん」の概要

○ 「成年後見サポート W.Co あうん」 設立の経緯

- もともと福祉クラブ生協では、団塊の世代が後期高齢者になる 2025 年を見据えて、公助だけに頼れない、どうやって自助・共助・公助のなかに、福祉クラブ生協として関わられるかを考え、ワーカーズ・コレクティブのかたちで、在宅福祉に必要なサービスを一通り整えてきた。
- 一方、どれだけサービスを充実させても、平成 12 年に福祉サービスの利用が契約制になったことで、本人の契約能力が不十分の場合、利用できるだけの経済力があっても、必要なサービスまでたどりつかないという状況を問題と考え、成年後見制度の普及を使命として取り組むべきと考えた。
- 具体的には、施設入居時、施設からの説明への対応、引っ越しに伴う自宅や荷物の準備や整理、自治体への手続き等を一人で行うのは大変なうえに、仮に介護認定されてケアマネジャーが相談相手になってくれたとしても、身元保証人にはなれない。また、他自治体の施設に入所する場合、ケアマネ自体を交代しなければならない等の問題も生じる。
- 平成 19 年から準備会で勉強会を重ね、組合員から、当生協に任意後見人になってほしいという依頼を受け、成年後見制度の必要性に関心のあるメンバー有志により、平成 20 年「成年後見サポート W.Co あうん」を設立した。

○ 組織体制

- 「成年後見サポート W.Co あうん」全体で 45 名体制（令和 3 年 12 月現在）。
- 活動者：
 - ・性別：男女比：1：3
 - ・年代：60～70歳代後半が中心。
 - ・前職：民間企業や自治体OB、専業主婦、行政書士、社会福祉士、会議福祉士等。
 - ・活動形態：複数のワーカーズ・コレクティブで活動している者もいる（例：ケアマネジャー保有資格者が、福祉クラブ生協の介護サービス事業所でケアマネとして働きつつ、他のワーカーズ・コレクティブに参加する等）。
- 組織形態：5つの委員会制度（後述 p.42 参照）：
 - ・教育推進委員会：教育研修プログラムの開催、実施（新人、応用）
 - ・業務管理委員会：身上監護（生前事務委任契約～任意後見）に関する検討の場。毎月開催し、ケースに関する情報の共有、支援担当者に対する助言を行う。
 - ・財産管理委員会：財産の棚卸、財産管理のチェック、保管に関する助言を行う場。3か月に1回開催。
 - ・教育推進委員会
 - ・渉外・広報推進委員会

（3）「総合支援契約」の概要

①「総合支援契約」の概要

○事業開始時期、目的、経緯

- 事業開始時期：平成 20 年 4 月
- 目的：成年後見制度に基づき、総合支援契約（事務委任、任意後見、死後事務委任の3つの契約を包含）を中心とした後見支援事業を実施する。ケア検討会や共育、成年後見に関する学習の場を設けてワーカーの資質の向上を図り、生協法人として確かな継続性と安心感のある成年後見事業をめざす。
- 経緯：
 - ・成年後見制度やその周辺に関するサービスで利益を得ることは考えておらず、当生協が後見人等として関わらなくても、成年後見制度を利用して福祉サービスを利用しながら、本人はより豊かに、家族の負担も軽減し暮らせることが望ましいという思いがあった。
 - ・なかでも、平成19年、組合員（70歳代）から、当生協に任意後見人への就任を依頼したいという希望を受けたことが、任意後見を中心に取り組もうと考えた経緯のひとつである。判断能力が十分なうちに、依頼したいことや人を自らの意思で決められる任意後見制度の趣旨は、生協の考え方にとっても合致しており、移行型の任意後見に取り組む必要があると考えた。
 - ・また、当初は生前事務委任契約～任意後見契約（移行型）だったが、契約された方が、契約後に末期がんで余命数か月、親族は遠方にいることがわかり、死後事務委任契約を追加契約した。これを契機に事務委任、任意後見、死後事務委任の3つをセットした総合支援契約を標準契約とする後見支援事業に移行した。

○対象者

- 福祉クラブ生協の活動範囲（神奈川県）に居住する人
- 福祉クラブ生協の組合員（組合員以外の場合、組合員加入を依頼する）
- 契約能力のある人、支援内容の理解が可能な人
- 契約を継続しても、生活費の大幅な減少が見込まれない人

○事業内容、利用料

- 日常財産管理支援、身上監護支援は、利用者からの希望による。死後事務委任契約は外すことが可能（後述 p.36、40 参照）。

○料金設定の考え方

- 組合員の互助組織のため、組合員価格は一般の料金より低く設定している。

< 「成年後見サポート W.Co あうん利用料金表 (平成31年1月)」 >

成年後見サポート W.Co あうん 利用料金表

2019年1月

内容	金額(消費税別途)	
電話問い合わせ	無料	
自宅訪問による 個別相談	・組合員 1,000 円/時間 (休日・時間外 1,500 円/時間) ・組合員外 1,500 円/時間 ・交通費等の実費	
・出資金 ・システム登録料 ・福祉事業会費	・1,000 円/月 ・200 円/月 ・100 円/月(任意)	
総合 支援 契約	基本契約金 (死後事務委任契約含む)	200,000 円 ・別途預託金 120,000 円(公正証書作成、任意後見発効申立て費用他)
	基本料金 定期訪問、調査、支援 コーディネート	4,000 円/月 (休日、時間外 5,000 円/月) ・交通費等の実費
	身上監護支援 施設等の見学・面接・ 施設入所・介護保険等 の申請手続き、その他 の生活監護支援	実務 1,400 円/時間・人 (休日・時間外は別途規定あり) ・交通費等の実費
	日常財産管理支援 預貯金口座管理、支払 事務等日常的金銭管 理*重要書類保管は 別途	実務 1,400 円/時間・人 (休日・時間外は別途規定あり) ・交通費等の実費 *情報管理保管料 2,000 円/月
	身元保証支援 施設入所・入院・借家 契約等の支援	3,000 円/月 ・審査あり(別途預託金が必要な 場合あり)
	任意後見発効後 必要な事務支援全般、 実務の全てを代理	20,000 円/月 ・交通費等の実費 ・別途、任意後見監督人への報酬
	死後事務 遺族等への連絡、諸届 け・身辺整理、債務清 算、葬儀・埋葬事務	実務 1,400 円/時間・人 ・葬儀代、埋葬費、交通費等の実 費

注1:業務時間は平日月曜～金曜日の9時～17時とし、休日・時間外は1,700円/時間・人、深夜(22～5時)は2,100円/時間・人。

注2:死後事務委任契約の個別契約はできません。生前契約のみをご希望の場合、契約金は150,000円となり、後から死後事務委任契約をすることはできますが、その場合死後事務委任契約の契約金は70,000円となります。

※上記料金は予告なしに変更することがあります。

「成年後見サポート W.Co あうん利用料金表 (平成31年1月)」 (<https://aun.gr.jp/sites/default/files/doc/catalog/2019/%E3%83%AA%E3%83%BC%E3%83%95%E3%83%AC%E3%83%83%E3%83%88%E6%96%99%E9%87%91%E8%A1%A8.pdf>) から引用。

○契約実績

- 法定後見：1名（令和3年12月末時点）。
- 任意後見（発効後）：4名（内、2名死亡終了）
- 任意後見契約者：45名（令和3年12月末時点）。累計77名。
 - ・性別：男性40%、女性60%
 - ・年齢：80～90歳代が中心
- 入院時や、民間の有料老人ホーム等で事業者側が求める身元保証の必要性に迫られて契約を希望される方が圧倒的に多い。病院や有料老人ホーム等の場合、身柄引受人と連帯保証は必須。議論があることは承知しているが、利用者にとってのニーズが高いため、身元保証を受けている（審査あり）。
- 契約期間：平均6～8年間
- やめる理由：契約は利用者の意向によりいつでもやめることが可能。契約後、親族との関係の変化や本人意思の変化などが解約の主な理由。

②-1. 契約～支援の流れ（「総合支援契約」）

○契約方法、契約関係の書類等

- 契約方法：本人と当生協との間での二者契約。本人の希望に応じて契約内容の一部を変更できる。

○対象者に該当しない場合の対応

- 契約時の年齢によっては契約期間が長期になる可能性があり、保有資産状況によっては契約できないケースもある。その場合、社協や行政との相談を勧める。

○支援の流れ（全体）

- 契約まで：問合せ、相談⇒訪問相談（有料）⇒契約⇒契約金・預託金支払い⇒公正証書作成⇒初回定期訪問⇒支援開始
- 契約後：契約内容にもとづいて支援計画を作成。支援計画に基づいてサービスを実施する。

②-2. 契約～支援の流れ (定期訪問、身上監護、日常財産管理支援)

○支援計画、支援体制、関係機関等との連携等

- 支援計画を作成：原則として月1回、2名で訪問。
- 支援体制：
 - ・ 正副2名の担当者を配置。
 - ・ 担当コーディネーターが、2名の担当者と一緒に課題と対策を検討、助言する。
 - ・ 毎月の業務管理委員会に報告、情報共有する。
 - ・ 必要に応じて、財産管理委員会に報告、相談、助言を求める仕組み。
- 関係機関等との連携等：
 - ・ ケアマネジャー、ヘルパー、施設スタッフ、訪問看護師、医療機関、金融機関、行政書士、精神保健福祉士、介護福祉士
 - ・ 困難事例に関する相談：福祉クラブ生協の顧問弁護士

○支援の流れ、金銭の管理形態、上限額

- 支援の流れ：
 - ・ 月々の年金の収入の範囲で、収支バランスを考えながら、家計管理を支援する。
 - ・ 定期訪問時、ATMで預金や引き出し等を行うことはある。その場合も、基本的にその場限り。預金の場合の上限は一般的な感覚で15万円くらいが限度と考えている。引き出しの場合、金額を確認していただいた後、通帳やカード等はその場でお返りする。
- 金銭の管理形態、預かり物の範囲：日常財産管理支援内のサービスの一環として、情報管理保管料 (2,000円/月) を別途契約。貸金庫に預かり物を預かる (通帳、印鑑、不動産の登記簿謄本、遺言書等)
- 上限額：上述。

○支援記録等

- 毎月、支援状況をまとめた報告書を作成する。日常財産管理の現金管理を依頼された場合は、金銭出納帳を作成する。

○判断能力に疑問が生じてきた場合の対応方法

- 定期訪問等の際に、健康状態あるいは判断能力等について観察し、変化があった場合には、コーディネーターに報告。業務管理委員会及び理事会にて、任意後見の発効が必要かどうかを審議する。

○本人の不服や苦情の申立て先、損害への補償 (内容、負担方法等)

- 本人の不服や苦情の申立て先：当生協事務局。
- 損害への補償：「専門業務事業者賠償責任保険」

○家族・親族への説明・理解等

- 後述 p.39 参照

○広報

- 一般住民向け：公開での成年後見制度や遺言等に関する無料セミナーを開催する (年3回)。その場で、無料相談会を実施する。
- 組合員向けの広報誌 (隔月) や宅配のチラシ等で、ワーカーズのメンバー募集も行っている。

③各サービスを効果的に実施、展開するにあたっての工夫、課題等

【工夫】

○本人意思の尊重のための説明、ルール化

- 契約締結は訪問相談2回目以降とするルール：認知症でなくても、任意後見契約の内容を理解することは難しいため、内部ルールとして、最初の訪問時には契約しないこととしている。どんなに急がれていても、2回目以降に契約することとしている。
- 契約締結は契約相手との信頼関係構築を推測できてからとするルール：また、1年くらいかけて聞き取りをするなかで、この方とは信頼関係を結べそう、当生協を信じてくださっていると確信を持った状況になってから、理事会に諮り、契約という流れとしている。
- 受け身での対応：こちらから誘導や提案したりすることはない。あくまで利用者が主体的に考え、何らかの希望が聞かれたら、それに応じる受け身のかたちであることを説明している。
- 代理権についての説明：生前事務委任契約の場合、代理権はないため、自宅を処分できないが、任意後見契約発効後は、必要な場合、処分せざるを得ない。そのため、段階によって、代理権行使の必要性が生じることを説明している。
- 契約時、親族の同意を取り付けるルール：過去、本人が親族と相談しないで申し込みをして、あとから「だまして契約させたんじゃないか」と言われたり、実は親族が支援をしたいと考えていたので、状況が変わって解約をしたりしたこともあった。契約締結後の親族とのトラブルを避けるためにも、契約時、親族の同意を取り付けることをルール化している。

○利益相反防止の対応

- 被後見人等が、当生協のサービスを利用している場合、サービスの提供主体（デイサービス、有料老人ホーム）が任意後見人と同一人格となり、形式的には利益相反関係には立つことになる。だが、そのような場合、任意後見監督人の選任申立てを行い、これまでも当生協とは利害関係のない弁護士（全ケース別人）が後見監督人に就任している。

【課題】

○関係者の理解不足（金融機関、携帯電話会社、医療機関など）

- 成年後見制度に対する各機関の認識、理解が進んでいない状況が続いている。特に、法人後見に対する理解が遅れていると感じる。本人の代理人として必要な手続きを行う場合、代理人であること証明する多くの書類の提出と説明を求められる。

<「成年後見サポート W.Co あうん」パンフレット>

福祉クラブの多彩なサービス

	食材・日用雑貨の宅配サービス	週1回、安心できる食材を「お元気ですか」の声とともにお届けします。
	家事・介護サービス	年齢に問わず必要とされるお手伝いをします。介護保険にも対応しています。
	子育て支援サービス	子育て家庭をサポートします。ご自宅での子育て支援、施設での一時預かりを行っています。
	食事をお届けする食事サービス	豊富な日替わり献立で、手作りの夕食をお届けしています。
	車による外出介助サービス	安全な送迎と、お出かけ前の身支度、外出先での様々な手助けをいたします。
	入居施設サービス	
	成年後見サポート	
	週1回の定期訪問安心訪問サービス	
	元気な高齢者の集いうえるびーサロン	
	デイサービス	
	ケアプラン作成サービス	
	介護生活用品の相談・販売・レンタル	
	快適な暮らしのお手伝い・街の技術サービス	
	市民の福祉相談窓口	
	CO-OP 共済・葬祭	

★福祉クラブの福祉サービスは、福祉クラブから委託契約によりワーカーズ・コレクティブ(組合員による市民事業)が担っています。
*W.Co(ワーカーズ・コレクティブ)とは、地域に必要なサービスを自分たちで事業化し、営利を目的としない活動です。

福祉クラブの成年後見サポートは

お元気なうちは依頼に応じて
認知症など判断能力が衰えた時には
全面的に生活支援と日常財産管理を行います。
入院・入所時の身元保証は審査のうえ
死後事務支援もご希望により行っています。

将来に不安な方
まずはお電話ください

◆お問い合わせ

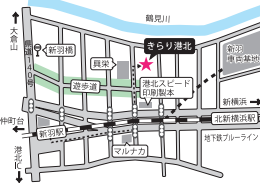
福祉クラブ生活協同組合
成年後見サポート W.Co あうん

〒223-0057 横浜市港北区新羽町 868
TEL:045-642-3580 (直通)
TEL:045-547-1400(代) / FAX:045-547-1414
平日 9:00~17:00
あうん E-mail aun@fukushi-club.net
あうんホームページ http://www.aun.gr.jp/
福祉クラブホームページ http://www.fukushi-club.net/

◆あうん事務所(福祉クラブ生協 きらり港北1F)

《アクセス》

- 横浜市営地下鉄ブルーライン
- 『新羽』駅下車 徒歩7分
- 『北新横浜』駅下車 徒歩10分



福祉クラブ生活協同組合
成年後見サポート W.Co あうん

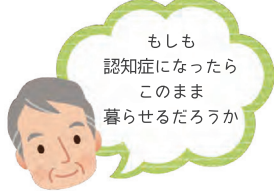


福祉クラブ生協が
法人として
あなたの後見人になります

日常の支援は福祉クラブ生協から委託された
W.Coあうんのメンバーが行います

いざというとき、頼れる人が近くにいますか？
福祉クラブ生協 成年後見サポートW.Co あうんがお手伝いします。

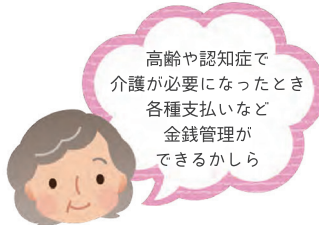
今は元気だけれど
将来、判断能力が低下したときのために
後見人を決めておく『任意後見』を使って
福祉クラブ生協が生活支援や財産管理
必要に応じて身元保証まで
将来の暮らしを守るお手伝いをします。
さらに万一の時には
あらかじめ決めておいたお考えにそって
葬儀、埋葬、供養などの事務も行います。
これらの契約は公正証書にするので安心です。



身上監護(生活支援)

福祉クラブ生協の
助け合いのネットワークをはじめ
あらゆるサービスを活用して
ご希望の場所での快適な暮らしができるよう
契約などの事務支援を行います。

- 福祉・医療などの情報提供
- 老人ホームなど入所施設の見学・入所時の立会い
- 福祉サービスの締結・履行・監視・解約などの手続き



日常財産管理

介護サービスを受けながら
無理なく暮らしていけるよう
将来に向けた生活設計のお手伝いをします。
悪質な訪問販売への対策なども一緒に考えます。
たとえ認知症でなくても
ご希望に応じて通帳をお預かりするなど
日常財産管理もサポートします。

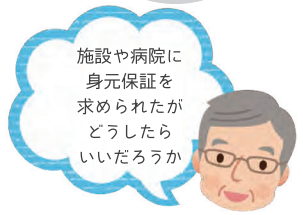
- 生活支援計画にそった日常的な財産の管理(預貯金の引き出し・支払いなど)

死後事務委任

成年後見は、本人が亡くなると終了します。
あうんは、死後の事務委任契約を結ぶことも
できます。

- 遺族への連絡、公的機関への諸届け、身辺整理、葬儀、埋葬、供養に関する事務

成年後見制度とは、
判断能力が不十分な方に代わり、後見人が
契約事務を行い、安心して生活できる
よう支援する制度です。
すでに判断能力が減退した方の後見人を
家庭裁判所が選ぶ『法定後見』と、元気
なうちに本人が後見人を決めて契約して
おく『任意後見』とがあります。



身元保証

必要な方には審査のうえ
親族に代わって身元保証を引き受けます。

- 入所・入院・賃貸住宅契約時の身元保証

法定後見

福祉クラブ生協を法定後見人候補として申立て
を行うことが可能ですが、選任されるとは限ら
ないので、まずはご相談ください。
費用は実費のほか、報酬は財産状況に則して家
庭裁判所が決めます。

第1部 ヒアリング調査結果概要 I
作業部会1(権利擁護支援の地域連携
ネットワーク機能強化WG)

<「成年後見サポート W.Co あうん」パンフレット>

総合支援契約のご案内

2020年7月

将来の生活や、金銭管理、身上監護に不安があっても、周囲に支援してもらえる親族がいない、あるいは頼れない方に、ご希望に添った支援をする後見人のご案内です。

後見人とは、将来、判断力が低下した時、家族、親族に代わってその方のために、法律面・生活面での支援を行う成年後見制度に基づいて定められています。この制度は、介護保険制度とともに2000年に導入されました。信頼できる身内が近くにいない、いても頼りたくない、頼れないとお考えの方に寄り添い支援することが目的です。

現在、判断力は十分にあるけれど、将来に不安があるとお考えの方には、任意後見契約という方法があります。将来、判断能力が衰えた時のために、支援内容(代理権など)を、あらかじめご本人の意思で決め、契約しておくものです。公正証書にすることが義務付けられています。ご本人の判断能力が低下したと見られる時には、家庭裁判所に申し立てを行い、家庭裁判所が選んだ後見監督人の監督のもとに、任意後見人が金銭管理や契約事務などを行います。

任意後見契約だけでは、任意後見監督人が選ばれる状態になるまで支援がありませんが、福祉クラブ生協では、お互いの信頼関係を築く上でも必要な、お元気な期間に対する事務委任契約、お亡くなりになった際の葬儀、自宅整理などの死後事務委任契約をも併せて結んでおく総合支援契約によって、将来の生活に不安を覚える方の見守りや生活に必要な支援を行います。お元気なうちからご希望に添って身上監護や日常財産管理の支援が受けられるというものです。

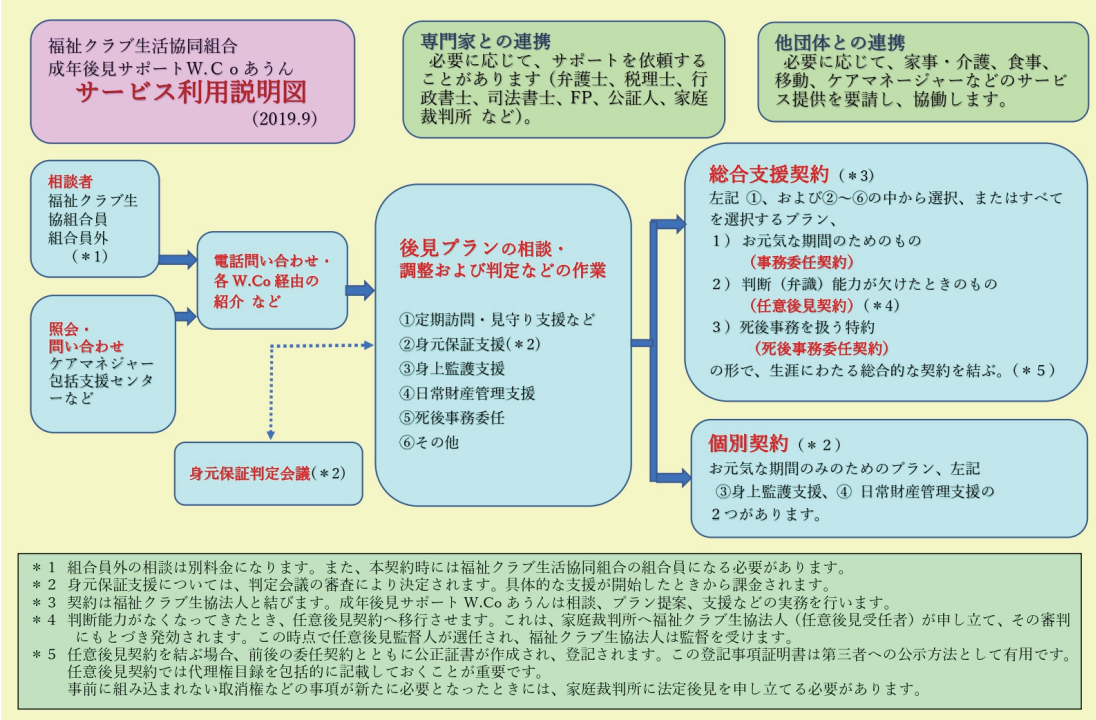
さらに、ご希望の方には、入所や入院に必要な身元保証支援(審査あり)も行います。これらの事務委任契約、任意後見契約、死後事務委任契約を合わせた総合支援契約は、後見人(受任者)の代理権とともに、公正証書にして法務局に登録されますので安心です。

福祉クラブ生協が法人として後見人になります。実際の実務は成年後見サポート W.Co あうんのメンバーが務めます。「あうん」は活動を続けて12年目になり、2016年には法定後見を受任しました。利用者の方々の信頼のもとに、現在、40余名のメンバーが50名近い方々の支援活動をしています。まずは、下記にご相談ください。

福祉クラブ生活協同組合 成年後見サポート W.Co あうん
電話 045-642-3580(直通) Fax 045-547-1414
E-mail : aun@fukushi-club.net https://www.aun.gr.jp

成年後見サポート W.Co あうん
「総合支援契約利用のご案内」

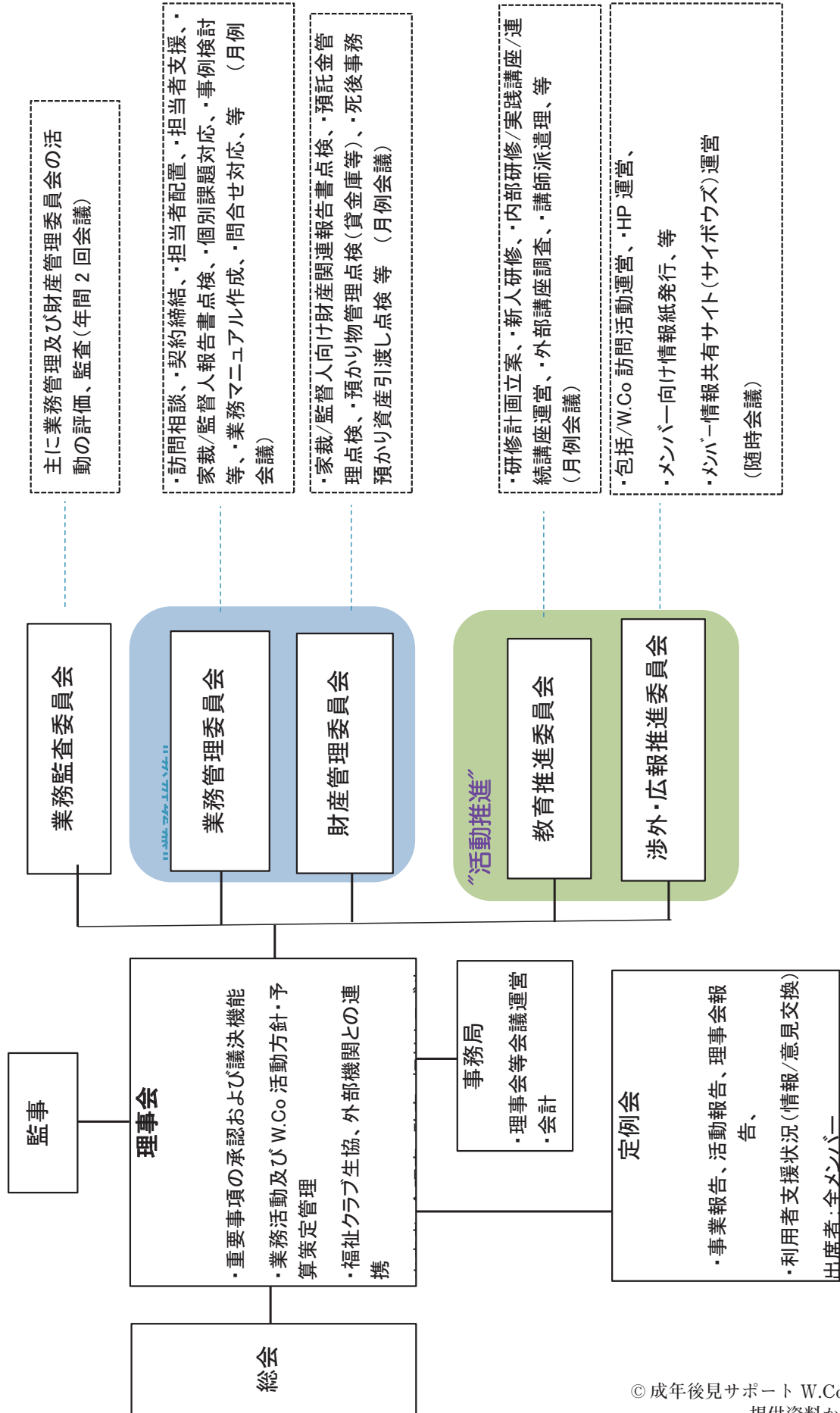
(https://aun.gr.jp/sites/default/files/doc/kouken_support/%E7%B7%8F%E5%90%88%E6%94%AF%E6%8F%B4%E5%A5%91%E7%B4%84%E3%81%AE%E3%81%94%E6%A1%88%E5%86%85%202020%E5%B9%B47%E6%9C%88%20HP%E6%8E%B2%E8%BC%89%E7%94%A8.pdf) から抜粋。



成年後見サポート W.Co あうん「総合支援契約利用説明図」

(<https://aun.gr.jp/sites/default/files/doc/%E5%88%A9%E7%94%A8%E8%AA%AC%E6%98%8E%E5%9B%B34.png>) から抜粋。

〈組織体制〉



2-2. 一般社団法人 シニア総合サポートセンター：「総合身元保証サポート」、 「財産管理・任意後見サポート」

※「一般社団法人 シニア総合サポートセンター」は令和4年2月に公益認定を受け、現在は（公社）となっているが、本稿ではヒアリング調査時点の聞き取り内容を整理しているため、（一社）で表記を統一する。

（1）法人概要

法人所在地	東京都港区
法人設立年月	2014（平成26年）4月
法人設立の目的	当法人は、高齢者、障がい者、その他支援を求める者（以下「高齢者等」という。）に対して、福祉的配慮に基づいた支援を行うことにより、高齢者等の権利の擁護及び福祉の増進に寄与することを目的とする。
事業内容	<p>1 当法人は、前条の目的を達成するため、次の事業を行う。</p> <p>(1) 各種福祉施設・賃貸住居及び病院等の身元保証人・身元引受人及び連帯保証人等の引受、身上監護・生活支援並びに葬祭の執行その他死後の事務処理</p> <p>(2) 任意後見、成年後見等の事務並びに財産管理事務等</p> <p>(3) 遺言執行業務・遺産整理業務</p> <p>(4) 介護保険法に基づく居宅介護支援事業</p> <p>(5) その他当法人の目的を達成するために必要な事業</p> <p>2 前項の事業については、日本全国において行うものとする。</p>

（一社）シニア総合サポートセンター「定款」(<https://www.senior-ssc.com/disclosure/articles>)（ヒアリング調査時点）から引用。

法人概要

- **名称**：一般社団法人シニア総合サポートセンター
(Senior Sougou Support Center) <略称:3S会>
- **設立**：2014年(平成26年)4月10日
- **事業内容**：
 1. 高齢者等に対する総合支援事業
おひとりさま等の身寄りのない・頼れない高齢者等が安心して生涯を過ごすことのできるよう日常生活から死後のことまで一貫してサポートするサービスを提供
 2. 居宅介護支援事業
- **本支部所在地**：
 - <東京本部> 東京都港区西新橋1-20-3 虎ノ門法曹ビルB1F
 - <名古屋支部> 愛知県名古屋市中村区名駅4-13-7 西柳パークビル3階
 - <大阪支部> 大阪府大阪市北区西天満4-1-15 西天満内藤ビル3階
- **サービス提供エリア**：
東名阪エリア(拠点から1時間程度で訪問できる範囲が目安)

日本生命保険相互会社 総合企画部 ライフサポート事業課長 笠原 有子氏、一般社団法人シニア総合サポートセンター・副理事長 谷川 賢史氏「家族の役割を代替する民間サービス Gran Age Star について～最後まで自分らしく過ごすために～／一般社団法人シニア総合サポートセンターの法人概要と事業」(令和3年5月12日、成年後見制度利用促進専門家会議 第5回地域連携ネットワーク ワーキンググループ_資料2) (以下「第5回地域連携ネットワーク ワーキンググループ_資料2」)

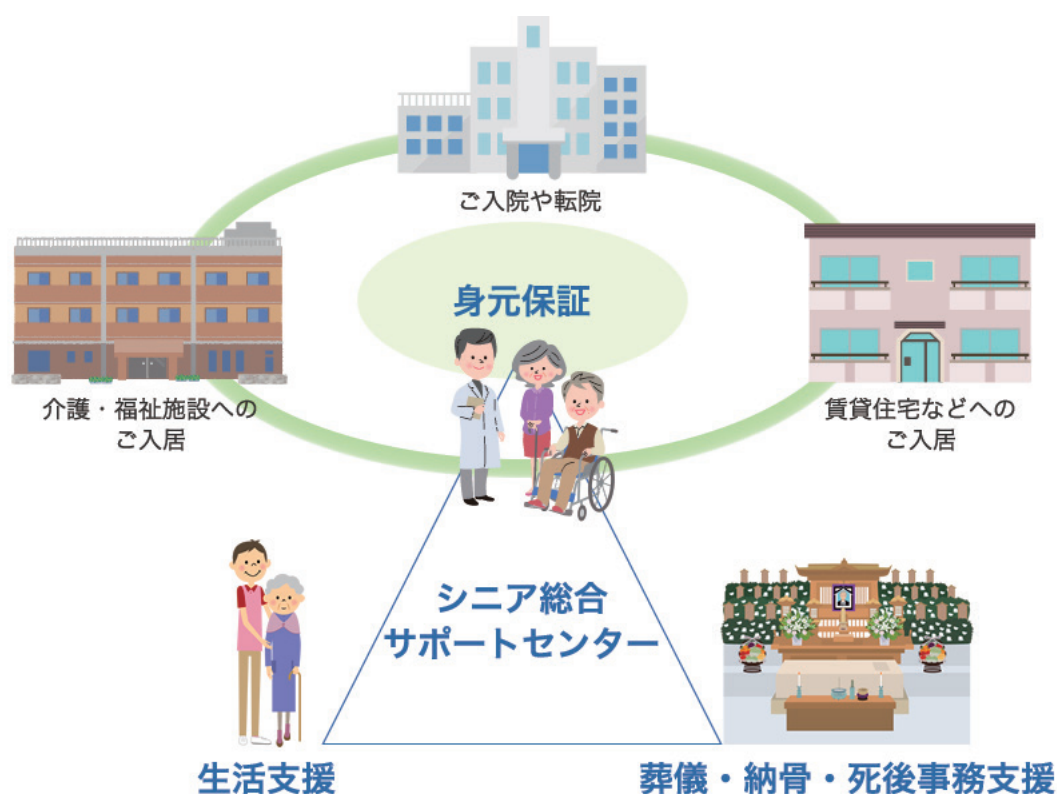
◆令和4年3月時点では次のとおり変更
 本支部所在地
 <名古屋支部>
 愛知県名古屋市中村区名駅 4-13-7 西柳パークビル 3階
 ↓
 愛知県名古屋市中区丸の内 3-20-3 BPR プレイス久屋大通 3階

○法人設立の経緯

- もともと一般民事事件を扱う法律事務所として相続・不動産に関する案件を多く取り扱っていたが、近年の傾向として相談者の高齢化とともに、単身者や子供のいないご夫婦等、支えてくれる親族や支援者がいないという方から、将来認知症になった場合の備えや、死後に関する相談が増えてきた。
- このような不安は法律問題とは様相が異なり、特にお客様に寄り添った細やかな対応が必要となる。そのため、専任の職員を雇用してお客様を支える必要があると考え、平成26年4月、当センターを設立した。

○組織体制

- シニア総合サポートセンター全体で25名体制（令和3年12月末現在）。
- 職員：
 - ・ 社会福祉士、精神保健福祉士、介護支援専門員、介護福祉士、行政書士等の有資格者を雇用。介護施設での勤務経験者等も在籍している。
 - ・ 平成28年初頭、（公財）日本ライフ協会の破綻、イオンライフ株式会社と業務提携契約を締結（身元保証・遺言信託）等により、利用者の増加に伴い、職員も強化した。
 - * 弁護士、司法書士、会計士等の専門職：雇用形態ではない。グループ企業内外を問わず、必要に応じた事案ごとの相談対応、お客様との直接契約というかたちで関与。（事案としてそれほど多くない）。
- 職員研修：
 - ・ 有資格者職員によるOJT研修
 - ・ 外部研修への参加（本社所在地や近隣自治体の社会福祉協議会主催等）



（一社）シニア総合サポートセンター「総合身元保証サービス」(<https://www.senior-ssc.com/service/identity>)（ヒアリング調査時点）より抜粋。

(2) 「総合身元保証サポート」、「財産管理・任意後見サポート」の概要

① 「総合身元保証サポート」、「財産管理・任意後見サポート」に共通する概要

○事業開始時期、目的、経緯

- 事業開始時期：平成26年4月
- 目的、経緯：法人設立の目的、経緯と重複するため記載省略。

○対象者

- 高齢者等（高齢者、障がい者、その他支援を求める者）
- 「総合身元保証サポート」（約140万円）の一括払いが可能な方
- 契約を行える能力のある方、事業概要の理解が可能な方

○事業内容

- 前述 p.44 参照

○利用料

- 後述 p.48～50 参照

○料金設定の考え方

- 当センター設立当時の業界大手事業者の料金体系を参考に設定した。消費税率の変更（8%→10%）分を上げたのみで、設立当初から料金設定は変えていない。
- 最近では、大手企業と業務提携をさせていただいていることもあり、比較的富裕層の利用者にもお選びいただいている。そのような利用者からは、一律料金で本当に大丈夫なのか、プレミアム会員と一般会員というような仕組みがあってもいいのではないかなどのご指摘をいただくことがある。そのようなご指摘は一理あるとも受け止めつつ、プレミアム会員と一般会員の料金設定をするにしても、提供するサービス自体をそれほど大きく変えられるわけではないため、合理的な説明が難しいと感じており、現時点では一律の料金設定としている。

②-1. 契約～支援の流れ（「総合身元保証サポート」）

○利用者層、利用期間

- 約1,100名（令和3年12月時点）（累計）
 - ・ 性別：男性45%、女性55%
 - ・ 年齢：50～90歳代（平均年齢70歳代後半）
- 生活支援サービスのうち利用の希望が最も多いのは、受診の付き添い、入院時の手伝い等、病院関係のサポート。在宅や施設入居いずれにしても、ある程度介護保険サービスで賄えるが、介護保険で賄えない部分でのサポートを、家族代わりに求められる方が多い。
- 当センターが考える「身元保証」とは「家族代行」といえると認識している。中でも緊急時、不測の事態発生時の対応者という側面が強い。債務保証、緊急連絡先、引き取り先、死後対応、これらが中心で、この中のどれかがすごく重要というより、これらに総合的に対応することが重要と考えている。また、そうした対応をご本人、関係者（施設、医療機関等）からも求められている。

- 利用期間：現在継続中の方が多いため、平均利用期間は未集計。
- 利用をやめる理由：
 - ・ 契約時、親族に相談したら、自分たちが面倒をみるつもりだったと状況が変わり、契約に至らなかったり、解約に至ったケースはある。
 - ・ 当センターがサービスを提供できるエリア外に移転されたり、エリア外の施設に入居されたりした場合、解約となるケースもある。

○契約方法、契約関係の書類等

- 契約方法：本人と当センターとの間での二者契約。（厳密にいうと、グループ会社の連帯保証が含まれるため、連帯保証会社も含めた三者契約ともいえる）。
- 契約締結にあたり、重要事項説明を実施している。

○対象者に該当しない場合の対応

- 契約時に判断能力に疑義がある場合、ドクターへの診断を依頼することもある。
- 判断能力が不十分な方の場合、法定後見を提案する。ご自身での申立てが難しい場合、あるいは相談できる方がいない方の場合、当センターから弁護士や司法書士等をご紹介することもある。
- 原則、申込時に預託金（140万円）を一括でご準備できない方はお断りしている。
- 主に精神的な病気等、より専門的な知見に基づく支援が必要と推察される方の場合、当センターでは対応できる範囲や人員に限られるため、お断りしたこともある。

○支援の流れ（全体）

- 契約まで：相談⇒面談⇒契約⇒預託金等振込⇒サービス開始
- 契約後：契約内容にもとづいて支援計画を作成。支援計画に基づいてサービスを実施する。

○支援計画、支援体制、関係機関等との連携等

- 支援計画を作成：
 - ・ 月1回、電話にて状況確認。通常と様子が異なる場合、訪問による確認。関係者からの情報収集による情報の補強も実施。
 - ・ 年1回、訪問による状況確認。
- 支援体制：
 - ・ 複数体制で対応。主担当者は固定となることが多い。
 - ・ 支援相談員（福祉資格有資格者、福祉施設勤務経験者等）が、主担当者として受診時の付き添いや入院時の対応をしている。
 - ・ 支援内容は「支援確認票」に記載後、すべてデータベース化し、上席が確認する。場合によっては、指導をしたり、時には上席により対応を改めることもある。担当者だけで終わらせず、複数担当者と上席によるチェックを行い、質を担保する仕組みとしている。
 - ・ 24時間365日、職員が緊急対応できるよう、データベースで管理している。
- 関係機関等との連携等：
 - ・ 法律や会計に関する専門相談：グループ内外を問わず、弁護士、司法書士、会計専門職等
 - ・ 在宅の方の場合：地域包括支援センター、社会福祉協議会等

○支援記録等

- 「支援確認票」の交付：サービスを提供した日時、サービス内容等を記載し、利用者にご確認していただく。後日、確認票にもとづいて費用を請求する。
- 支援内容はすべてデータベース化し、上席が確認する。

○判断能力に疑問が生じてきた場合の対応方法

- 「総合身元保証サポート」と「任意後見サポート」を併用されている方が多いため、任意後見に移行している。
- 契約時期は、身元保証サービスを契約されるのと同様、比較的近い時期に任意後見も契約される方も一定数いる。また、「総合身元保証サポート」を利用後、数年たってから任意後見を追加される方も多い。

○本人の不服や苦情の申立て先、損害への補償（内容、負担方法等）

- 本人の不服や苦情の申立て先：当センター事務局。
- 損害への補償：グループ法人による連帯保証制度、預託金の信託会社への預入等（後述 p.51 参照）。

○家族・親族への説明・理解等

- 後述 p.51 参照

○広報

- まだお元気な方、自立の方が多いため、ご本人がHP やセミナー等を通じて問い合わせられるケースも多い。

< 「総合身元保証サポート」の料金（令和元年10月1日改訂） >

「総合身元保証サポート」の料金 （2019年10月1日改訂）

身元保証料356,481円（税込）

病院入院時や福祉施設・賃貸住宅入居時の身元保証を終身にわたってお引き受けします。

身元保証を開始するまでの間、預託金として保全し、身元保証を開始した月に身元保証料として充当いたしません。

事務管理費539,815円（税込）

「尊厳死宣言書」作成補助費（ご希望者）、信託管理費等を含みます。

葬儀・納骨死後事務支援費500,000円（不課税）

直葬及び合祀を前提とした金額です。お布施は想定されていません。

支援内容はご希望に沿って決めることができます。

ご希望の内容によっては費用の増額をお願いすることがございます。

契約後、預託金として保全いたします。

生活支援費用

ご依頼のない限り費用は発生しません。

▼
総合計金額：1,396,296円（税込）

（一社）シニア総合サポートセンター「総合身元保証サービス」(<https://www.senior-ssc.com/service/identity>)（ヒアリング調査時点）より抜粋。

< 「総合身元保証サポート」の料金（令和元年10月1日改訂） >

生活支援について

ご自宅、病院、福祉施設などお客様の状況に合わせて、安心して快適な生活が送られるよう支援相談員がさまざまな生活支援を行っています。

支援相談員は福祉・介護に関わる資格保有者や、介護や身元保証の現場において長く経験を積んでいます。

緊急支援は、24時間365日対応しておりますので、万一のときでも安心です。

在宅の場合

- ・ 定期訪問（安否確認）
- ・ 病院受診の付き添い
- ・ 福祉施設への見学同行
- ・ 介護認定の立ち会い
- ・ 買い物やお墓参りの付き添い

病院入院の場合

- ・ 入院時の契約手続き代行
- ・ 外出時の付き添い
- ・ 手術の立ち会い
- ・ 入院中の手続き代行
- ・ 定期的な面会
- ・ 退院（転院）時の付き添い
- ・ 荷物（衣類等）の購入、お届け
- ・ 郵便物の管理

福祉施設の場合

- ・ 福祉施設入居契約時の手続き代行
- ・ 病院受診や買い物への同行
- ・ 定期訪問（安否確認）
- ・ 施設入居に伴う住所変更手続き
- ・ ケアプランの作成時の立ち会い・協議
- ・ 入院時の付き添い
- ・ 話し相手

緊急の場合

- ・ 急な怪我や病気による緊急搬送時の駆けつけ対応

生活支援費用

①ご利用時間は1時間からとし、以降は30分単位で計算いたします。

②支援場所への往復移動時間は支援時間に含まれません。

③別途、移動にかかった交通費をいただきます。

④緊急時以外は平日の受付時間内（午前9時～午後6時）にご依頼ください。

⑤年末年始（12月31日～1月3日）、お盆（8月13日～15日）の期間は、土日・祝日の料金となります。

支援日	依頼日	生活支援費用（1時間あたり）税込
平日昼間（午前8時～午後6時まで）	2日前まで	3,564円
	前日・当日	4,584円
土日・祝日昼間（午前8時～午後6時まで）	2日前まで	4,584円
	前日・当日	5,602円
平日夜間（午後6時～午前8時まで）	2日前まで	4,584円
	前日・当日	5,602円
土日・祝日夜間（午後6時～午前8時まで）	2日前まで	5,602円
	前日・当日	6,620円

（一社）シニア総合サポートセンター「総合身元保証サービス」（<https://www.senior-ssc.com/service/identity>）（ヒアリング調査時点）より抜粋。

②-2. 契約～支援の流れ (「財産管理・任意後見サポート」)

○利用者層、利用期間

- 約 200 名 (令和 3 年 3 月時点) (累計)。そのうち、任意後見発効者：5 名。
 - ・ 性別：男性35%、女性65%
 - ・ 年齢：50～90歳代 (平均年齢70歳代)
- 利用期間：現在継続中の方が多いため、平均利用期間は未集計。
- 利用をやめる理由：「総合身元保証サービス」と「任意後見」サービスを併用されている方が多いため、任意後見に移行しているケースがほとんど。(前掲)

○支援計画、支援体制、関係機関等との連携等

- 「財産管理委任契約」: 契約書を作成。契約締結後は、契約内容にもとづいて支援を実施。
- 「任意後見契約」: 任意後見公正証書を作成。同上。
- 任意後見発効後は、法人が後見人となり、これまでの支援者が担当者として継続する。一方、後見監督人とのやりとりや書類作成業務に関しては、行政書士や専門の部署が対応する。

○支援の流れ、支援の記録等

- 概ね「総合身元保証サポート」と同じため記載を省略。

< 「財産管理・任意後見サポート」の料金 (令和元年 10 月 1 日改訂) >

「財産管理・任意後見サポート」の料金 (2019年10月1日改訂)

財産管理 (月額) 契約内容による契約時：110,000円 (税込)

預金、有価証券、不動産、その他の財産管理を行います。

支援内容をご希望に沿って決めることができます。

月額の費用は、ご契約の内容に応じてお見積りさせていただきます。

任意後見 (月額) 契約内容による契約時：110,000円 (税込)

任意後見人 (任意後見受任者) をお引き受けいたします。

支援内容をご希望に沿って決めることができます。

月額の費用は、ご契約の内容に応じてお見積りさせていただきます。

※公証役場に支払う手数料は別途かかります。

(一社) シニア総合サポートセンター「財産管理・任意後見サポート」
 (<https://www.senior-ssc.com/service/management>) (ヒアリング調査時点) より抜粋。

第1部 ヒアリング調査結果概要 I 作業部会1 (権利擁護支援の地域連携ネットワーク機能強化WG)

③各サービスを効果的に実施、展開するにあたっての工夫、課題等

【工夫】

○法人としての継続性や信頼性、運営・体制面・財務面等を総合的に担保 （グループ法人による連帯保証制度、預託金の信託会社への預入等）

- 利用者が求めている最大のことは、法人としての信用力と継続性と考える。弁護士法人が母体ということで一定の信用力はあると考えるが、業歴が浅い一般社団法人（ヒアリング調査時点）として財務基盤を盤石に整えることは難しいため、グループ会社による連帯保証、預託金の信託会社への預入等を行うことで、当センターの信用力を高めることとした。

○顧客の立場に立った対応や信頼関係の構築を重視したサービス提供方針

- 契約締結にあたり、重要事項説明を実施している。（再掲）
- 利用者ごとに異なる問題や心配事のニーズに応えるため、事業開始当初からパッケージでの契約ではなく、個別契約や、途中解約が可能な契約方式としている（ただし、総合身元保証サポートでは原則として身元保証と死後事務を一体的に取り扱っている）。実際、身元保証～任意後見契約は補完性のあるサービスで、両方契約していただく方が利用者にとってよいと考えられるケースが多いことは間違いないが、そもそも理解が得られないサービスを強引に提供してもお互いに意味がないと考え、事業開始当初からそのような契約形態としている。
- ただし、事情をうかがって、ご本人にとって必要と思われる状況の方にはサービスを提案し、納得いただいたうえで、追加での契約をしていただいている。現在、このような方法で特に問題は生じていない。

○家族への説明の重視

- 契約前に、可能な限り家族・親族への説明を実施している（連絡をとっている親族がいる場合、無理のない範囲で、契約締結時に同席を依頼）。特に、本人は親族に迷惑をかけたくないと思っても、親族は自分たちが世話をしようと考えていたというケースもあるため、契約前、可能な限り、連絡をとっていただくことを依頼している。

○利益相反防止への対応：任意後見発効後は、任意後見業務として対応

（二重の費用請求をしない）

- 「総合身元保証サポート」と「任意後見サポート」を併用される方が多いための工夫として、任意後見発効後は、任意後見で対応することとしている。
- 「総合身元保証サポート」には「生活支援」というサービスがあり、認知症になると契約自体の有効性に疑義が生じる。しかし、ご本人にとどまらず、施設、病院等からも要請が多く、「任意後見発効後はサービスを提供できません」では済まされないのが実情。そのため、任意後見発効後は、すべて後見業務として対応し、後見報酬でお支払いいただくこととしている。つまり、当センターが恣意的に不要なサービスを提供して、費用請求することを避けるため、「総合身元保証サポート」に基づく費用請求はせず、あらかじめ契約された任意後見契約内で対応することとしている。

○関係機関との協力体制の必要性を学ぶために、居宅介護支援事業所の開設、運営

- 当センターでは、本部所在地で居宅介護支援事業所を開設、運営している。それは、今後、身元保証、任意後見の事業を通じて、利用者を支えるうえで、地域包括支援センターや社会福祉協議会、地元行政等との連携や関係構築が不可欠と考えたためである。特に、在宅の方についてはケアマネジャーとの連携の重要性を痛感しており、ケアマネジャーの仕事や役割、どのような地元関係機関と連携しているのかを学ぶために、開設した。そのため、もともと展開している総合身元保証サービスとの連動、誘導させる意図は全くない。また、本事業を広域で展開させることも現時点では考えていない。

【課題】

○料金設定と事業設計

- 現在、お元気で自立している方が多く、病院への定期通院等のご希望が中心で、月10件程度。緊急対応も月10件程度だったため、これまで特に問題なく対応できてきた。
- しかし、会員数が増加傾向にあるため、今後、1人当たりどの程度対応できるか、どの程度支援員を増加する必要があるかは、数値として明確化する必要があると考えている。

○死後事務の料金設定 (料金不足、支払い遅れの発生等)

- 現在、死後事務の最低料金として50万円をお預けいただく仕組みとしているが、利用者の状況や希望によっては50万円を超えるケースも多々あり、死後事務料金設定の難しさを感じている (病院の個室代、菩提寺へのお布施等)。
- これまでは、超過料金が生じた場合、相続人に超過分を請求し、きちんとお支払いいただいているが、今後、支払いを拒否されたり、相続人がいないケースが増加することも想定している。相続財産管理人選任の申立てに及ぶ場合、費用回収までに時間がかかるため、死後事務料金 (預託金額) の設定については検討すべき課題であると考えている。

（3）「持続可能な権利擁護支援モデル事業」の全国展開に向けた検討事項

○適切な支援者の確保、その実現に向けた地域の社会資源との関係構築

- 適切な支援者をどうやって確保するのが、最も重要だが、難しいと感じる。これまでは福祉職の経験者を採用してきたが、志の高さ、倫理観の高い方という意味では、市民後見人の養成講座修了者ということも十分あるのではないかと考えている。一方、当センターでは、これまでそのような方との連携事例はない。
- 仮にそのような方に関わっていただける場合、支援者が入れ替わり立ち代わりになるとご本人が落ち着かないため、支援チームを固定にして、例えば買い物代行等の身の回りの支援を中心に市民後見人の養成講座修了者に関与していただくことは、体制的に十分可能と思う。お客様にとって最も望ましい支援体制を構築するために、きちんと法人としてバックアップする立場の者を置いて、その者の指導・監督を受けながら行っていく体制をとることが重要と考える。

○低所得者へのサービス提供を可能とする公的支援の検討

- 当センターは、一般社団法人として自立的に経営したい、自らが提供するサービスに対して得られた対価の範囲内で事業運営をしていきたいと考えている。
- そのため、寄付・遺贈のお申し出は、原則としてすべてお断りしている。お申し出をいただいた場合、お住まいの自治体や社会福祉協議会、各種慈善団体といったところのリストをお渡しするなりして、そういったところをご検討いただくように案内をしている。
- 民間事業者としては、自立的運営が可能か、つまりペイできるかという観点を特に重視して事業に取り組むべきと考える。そのため、今後、増加が予測される、身寄りのない低所得の高齢者、例えば生活保護受給者等の経済的な困窮者向けにもサービスを提供してほしい、ないしはするべきだという状況になった場合には、民間事業者の立場としては、既存の利用者へのサービス提供を滞らせることのないよう、また、事業者の自立的運営を確保するためにも、対象者を限定したかたちで公的補助を受けられる仕組み等が必要になるのではないかと考える。

【令和4年2月の公益社団法人への移行を踏まえて】※ヒアリング実施後

- 令和4年2月に公益社団法人となって以降、上記の考え方について多少見直しが必要かもしれないと考えている。特に、今後、公益法人として経済的な困窮者向けにもサービスを提供していきたいと考えているが、そのための財源をどうするかという課題は今まで以上に切実なものとして突き付けられているように感じている。

3 「簡易な金銭管理等を通じ、地域生活における意思決定を支援する取組」における多様な主体としての参画可能性：金融機関、保険会社

3-1. 城南信用金庫：「高齢者向け総合サポートサービス（いつでも安心サポート）」

(1) 法人概要

法人所在地	東京都品川区
法人設立年月	1945（昭和20）年8月
経営理念、経営方針	<p>■ 経営理念（3つのビジョン）：</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 中小企業の健全な育成発展 ・ 豊かな国民生活の実現 ・ 地域社会繁栄への奉仕 <p>■ 経営方針</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 「人を大切にする経営」「思いやりを大切にする経営」の徹底 2. 「健全経営」「堅実経営」の徹底 <ul style="list-style-type: none"> － 「間接金融専門金融機関」を貫く－ 3. 「お客様本位」に基づいた取組みの徹底

城南信用金庫「城南信用金庫の概要」(<https://www.jsbank.co.jp/about/outline/>)、
「経営理念・経営方針」(<https://www.jsbank.co.jp/about/management/>) から引用。

(2) 「高齢者向け総合サポートサービス（いつでも安心サポート）」の概要

< 「高齢者向け総合サポートサービス（いつでも安心サポート）」の概要 >

※**下線（太字）**：本報告書で掲載する内容

サービス名称	概要	手数料等	最寄りの営業店舗に相談するサービス	「一般社団法人しんきん成年後見サポート」または「城南なんでも相談プラザ」に相談するサービス
①現金お届けサービス	病気等で、現金の引出しのための来店が困難になった方を対象に、営業店舗所員が、指定口座から現金を利用者（自宅）に届ける（月1回）。	1,100円/回 （税込）	○	
②指定振込サービス	病院への入院時の費用等、突発的な支払いが必要な時に、病院等からの支払請求書及び所定の依頼書を営業店へFAXすることで、顧客の口座から振込を行う。	—	○	
③代理人サービス	・事前に届け出られた代理人が本人に代わって取引を行うことを可能とする（当座預金を除く預金の入出金、新規開設・解約）。 ・代理人の条件：原則、親族（知人は極力避ける）	—	○	
④見守定期積金サービス	毎月、担当者が定期積金集金での訪問時、顧客の様子を見守る。	オプションとして見守り状況を親族に通知する場合は、1,100円/月（税込）	○	
⑤リバースモーゲージサービス	多額の資金が必要になった際、自宅を担保に融資を行う。	—	○	
⑥いつでも安心口座	事前に届け出られた方（法定相続人のうちから1名）宛てに、300万円を上限に、相続開始と同時に預金の贈与が行われるよう契約を締結する。	5,500円/申込時（税込）	○	
⑦暦年贈与預金	当金庫の贈与者の口座から指定している受贈者の口座に贈与する手続き等のサポートを行う。	3,300円/年（税込）	○	
⑧家族信託預金・融資	信託契約を締結し、財産の弾力的な運用を可能とする民事信託をサポートする（家族信託の専門家紹介等）。	（審査あり）		○
⑨城南遺言・家族信託契約書お預りサービス	・「遺言書」や「家族信託契約書」の預かり。 ・万が一の際、指定先に届ける。	・1,100円/申込時（税込） ・5,500円/年（税込）	○	
⑩「公正証書遺言作成お手伝い」紹介サービス	公正証書遺言の作成をサポートする。	—		○
⑪「遺言執行」紹介サービス	相続発生時、遺言執行をサポートする。（「一般社団法人しんきん成年後見サポート」に遺言執行人の指定が必要）。	—		○
⑫「任意後見制度」紹介サービス	利用者の意向に沿った財産管理を行うため、任意後見申立てをサポートする。（「一般社団法人しんきん成年後見サポート」を、任意後見人に指定、「任意後見契約」と「委任契約」の締結が必要）。他の者を指定することも可。	—		○
⑬「有料老人ホーム」紹介サービス	利用者の希望に沿った有料老人ホーム等の紹介を行う。	—		○

城南信用金庫「高齢者向け総合サポートサービス（いつでも安心サポート）」
<https://www.jsbank.co.jp/useful/anshin/pdf/anshin.pdf> から趣旨を変えない程度に要約、整理。

①「高齢者向け総合サポートサービス (いつでも安心サポート)」概要 (全体)

○サービス開始時期、目的、経緯

- 事業開始時期：平成26年8月
- 目的：既存の資源（「城南なんでも相談プラザ」や地元事業者とのネットワーク等）をいかし、13のサポートメニューの提案により、高齢に伴う金融取引の不安を解消し、顧客や家族、地域にとっての課題解決に資する。
- 経緯：
 - ・当金庫の顧客の60%が60歳以上であり、こうした高齢のお客様にも安心してお取引を継続していただけるよう、平成26年8月、「高齢者向け総合サポートサービス (いつでも安心サポート)」を開発した。
 - ・もともと当金庫では「中小企業の健全な育成発展」、「豊かな国民生活の実現」、「地域社会繁栄への奉仕」を経営理念と掲げており、地域のお客様の困り事の解決に向けてできることを探しており、これまでも積極的に取組を重ねている。

○対象者

- 契約を行える能力のある方、商品概要の理解が可能な方
- 営業エリア内に居住する高齢者（既存顧客に限らない）

○事業内容

- 前述 p.55 参照

○利用料

- 一部、手数料が発生するサービスがある（前述 p.55 参照）。
- 提携会社※や別の専門事業者を紹介後、当該事業者とご本人とが別の契約を締結する場合もある（その場合、当金庫は紹介者という位置づけで、当該契約には関与しない）。

○料金設定の考え方

- 当サービスは高齢者ビジネスというより、完全に社会貢献活動の一環として取り組んでいる。Face to Face で面談をしてお客様のご要望や心配事を直接お聞きし、商品開発のヒントをいただいたり、多少なりの手数料等を得たり、融資につながることで十分と考えているため、当サービスを通じた採算を重視していない。

※提携会社

- ・一般社団法人しんきん成年後見サポート：平成27年1月、社会貢献事業として、地域の高齢者の生活支援を行う目的で、5つの信用金庫（さわやか信用金庫・芝信用金庫・湘南信用金庫・城南信用金庫・目黒信用金庫）が母体となり設立。「信用金庫のOB・OG」が複数名で担当者として支援にあたる。
- ・一般社団法人しんきん安心サポート：平成27年8月、「しんきん成年後見サポート」の関連法人として、城南信用金庫のOB・OGが、公正証書遺言作成のサポートを目的に設立。弁護士と連携している。

城南信用金庫「高齢者向け総合サポートサービス (いつでも安心サポート)」
 (<https://www.jsbank.co.jp/useful/anshin/pdf/anshin.pdf>) から趣旨を変えない程度に要約、整理。

○実績

- 「いつでも安心サポート」全体（13のサービスの合計）で18,000件の申し込み実績（令和3年11月末時点での累計。1人の人が複数のサービスに申し込んでいる場合、それぞれに1件とカウント。）
- 障害のある子どもを心配する親による契約もある（全体の1割未満）。
- 最も契約件数が多いのは「③代理人サービス」（14,000件の申し込み（令和3年11月末時点での累計））。
- あわせて「将来のための代理人サービス」は、開始からわずか4か月で1,800件の申し込みを受けており、「③代理人サービス」とあわせて両方のサービスが伸びている状況である。
- 一方、「①現金お届けサービス」は、全体（18,000件）のうちの8件のみ（令和3年11月末時点での累計。）

○広報

- 当サービスは社会貢献活動の一環として取り組んでいるものであるため、当金庫HP等による掲載している他には、特に大々的にCMを流す等の広告はしていない。
- 各営業店に配置しているライフアドバイザー（個々の顧客のニーズに応じたサービスを提案する担当者）が来店した顧客に案内している。また、担当者がご自宅訪問時、お話しをうかがう中で、該当すると思われるプランをご案内し、興味をもっていただいたものだけを承るようにしている。

②-1. 「①現金お届けサービス」の概要（全体）

○サービスの概要、実績

- 病気等で、現金の引出しのための来店が困難になった方を対象に、営業店舗職員が、指定口座から現金を利用者（自宅）に届ける（月1回）。
- 全体（18,000件）のうちの8件のみ（令和3年11月末時点での累計。）

○契約方法、契約関係の書類等

- 契約方法：本人と当金庫（営業店舗）との間での二者契約。お客様からの通帳と印鑑の提示がなくても、毎月出金し、ご自宅に届けるという契約を締結する。

○契約締結時のルール等

- 2名以上の職員で対応し、お客様の意思確認をして申し込みを承る。
- その他、家族の同席を求める等のルールはない（同席を希望されれば承る）。

○利用料金（手数料）

- 1,100円/回（税込）

○支援計画、支援体制、関係機関等との連携等

- 特に支援計画を作成していない。
- 支援体制：営業店舗の担当職員と役席者2名体制で対応。
- 関係機関等との連携等：なし。

○支援の流れ、金銭の管理形態、上限額、預かり物の範囲

- 契約締結後の支援の流れ：
 - ・ 事前に、現金のお届け日を設定（7日、17日、22日のうちから1日）。お届け金額の準備等、スケジュールを立てる。
 - ・ 指定日に、職員1名でご自宅に届け、受領書をいただき、届出印による押印を受ける。
 - ・ 担当職員が営業店舗に戻った後、役席者をご本人にお電話で確認する。
- 金銭の管理形態：預金口座にて現金を管理。
- 上限額：1万円以上30万円以下の1,000円単位
- 預かり物の範囲：預からない。

○支援記録等

- 出金すると通帳に記録が残る。
- あわせて、受領書を作成（日付、お届け先、出金額等）。現金お届け当日、役席者が出金額を確認し、押印、現金お届け後、ご本人に電話で金額確認。
- 管理簿にて一連の流れを記録。

○判断能力に疑問が生じてきた場合の対応方法

- 毎月1回、担当者が必ず本人と面談して、健康状態あるいは判断能力について十分観察をしている。
- 利用者の変化があった場合には、親族等に相談する。

○本人の不服や苦情の申立て先、損害への補償（内容、負担方法等）

- 本人の不服や苦情の申立て先：営業店舗または本部の専門部署で対応。
- 損害への補償：通常の預金と同じ対応。

○家族・親族への説明・理解等

- 特になし（前掲）。

②-2. 「③代理人サービス」の概要

○サービスの概要、実績（再掲）

- 「代理人サービス」は、事前に届け出られた代理人が本人に代わって取引を行うことを可能とする（当座預金を除く預金の入出金、新規開設・解約）。
- 「将来のための代理人サービス」は、本人が認知症になってしまった後、事前に届け出られた代理人が本人に代わって取引を行うことを可能とする（当座預金を除く預金の入出金、新規開設・解約、その他諸届出等）。
- 「代理人サービス」と「将来のための代理人サービス」の組み合わせによる利用により、有用性が向上すると考える。
- 「③代理人サービス」の契約件数は14,000件（令和3年11月末時点での累計）。あわせて「将来のための代理人サービス」は、開始からわずか4か月で1,800件の申し込みがあり、「③代理人サービス」とあわせて両方のサービスが伸びている状況。

○契約方法、契約関係の書類等

- 契約方法：預金者と代理人からの届出を受ける。

○契約締結時のルール等

- 代理人の条件：原則、親族としている（代理人サービス）。
- 配偶者または二親等以内の血族（将来のための代理人サービス）。

○利用料金（手数料）

- 無料

○代理人との取引の流れ

- 取引の都度、代理人本人であることを確認できる書類の提出を求める。
- 取引伝票等に「預金者○○○代理人△△△」と代理人の名前を記載する。
- 当金庫の判断でサービスを停止する場合の例：
 - ・ 預金者が死亡等でサービスの継続が不可能と判断した場合
 - ・ 預金者または代理人の認知・判断能力が無くなった場合（代理人サービス）
 - ・ 代理人が行う取引に疑念や不審な点があると当金庫が判断した場合
 - ・ その他、当金庫がサービスの提供が相当でないと判断した場合

③各サービスを効果的に実施、展開するにあたっての工夫、課題等

【工夫】

○地域密着型の営業店舗数、職員数の確保

- 今般、銀行法改正³に合わせて信用金庫法も同様の改正がなされ、地方創生や地域課題の解決のためには、「いつでも安心サポート」のように、顧客と直接接しながらサービスを開発、展開する地域密着型のサービスは、営業店舗数や職員数等の確保が非常に重要と感じている。
- 現在、銀行法改正で求められている地域活性化への貢献も、メガバンク系、都銀系は支店数が削減されており、逆境の状況にあると感じている。地域の商店の方、中小企業の方もその影響を受けて、非常に困っているという声を、当金庫でも多数耳にしている。反対に、当金庫としては地域密着型の強みを生かして、支店を中心にさまざまなことに取り組みないかと考えている。

○地域の顧客ニーズに応じたサービスの開発、展開

■ 「①現金お届けサービス」

- ・高齢や病気等で外出することが難しくなった方でも、取引を継続していただきたいと考え、需要も相当高いだろうと見込み、「いつでも安心サポート」の第1番目に設定した。しかし、実際には、8件止まりで、ニーズがなかったといえる。
- ・その要因として、以下があるのではないかと考えている。
 - * 現金お届け日が固定されていることによる、ご本人が自宅で待機することの負担感の大きさ
 - * コンビニATMが多いエリアでのサービス展開（手数料1,100円／回を払うのではなく、近くのコンビニで引き出しをする方が多いのではないか。）
 - * 無料で展開している他のサービスの選択（わざわざ手数料1,100円／回を払うのではなく、無料で利用できる「③代理人サービス」を選択しているのではないか。）

■ 「③代理人サービス」

- ・当初は「代理人」の範囲を親族の方限定にしていたが、当サービス開始から6年が経過する過程で、親族以外の方のニーズも相当あることがみえてきた。そのため、現時点では、原則親族としながらも、親族の代理人が見込めない場合は知人の方も対象としている。医療費の支払いや生活費等の現金引出しのニーズに対応できており、本人が預金取引で困ることがなくなっている。
- ・高齢単身者の社会的課題に対し、将来的には、社会福祉協議会等が代理人になっていただけないかという可能性も検討し始めている。

■ 「⑧家族信託預金・融資」、「⑫『任意後見制度』紹介サービス」

- ・認知症の発症による金融取引を制限せざるを得ないという問題に対して、家族信託預金等の取り扱いも開始し、不動産賃貸業のお客様を中心に一定の成果を上げることができている。
- ・令和3年年7月に、「将来のための代理人サービス」を開始したが、こちらは手数料が無料で、地域の一般の方が加入しやすく、非常に反響が大きくなっている。

³ 後述 p.66 ~ 69 参照。

○顧客や地域課題の解決に向けた専門部署の設置、提携会社等との連携強化

- 専門知識が必要な相談にも対応できるよう、当金庫内に専門部署を設けたり、提携会社等との連携を通じ、顧客や地域課題の解決に向けて対応できる体制を整えている。
- また、もともと地域密着型の信用金庫であることから、地域産業発展のお手伝い等を通じて、地元の事業者との業務提携やマッチング契約先等によりネットワークを構築している。そのため、そうしたネットワークを活用し、当サービスに限らず、お客様のニーズに応じた提案を可能としている。
- 例えば、有料老人ホーム等をご希望するお話が出て、どの場所で、どのようなサービスをご希望されているか等を聴取して、マッチング契約先の中から一番適したホームを紹介することができている。

（3）「持続可能な権利擁護支援モデル事業」における多様な主体としての参画可能性

○「金銭管理」の役割、「金銭管理のノウハウ提供者」の役割としての参画可能性

- 現状、「現金お届けサービス」の契約件数が8件となっている状況をふまえると、ニーズは低いと受け止めている。そのため、当金庫が地域生活支援団体として、直接的に現金を届ける「現金お届けサービス」を担う役割は必然性が低いものと考えられる。
- 仮に当金庫や金融機関が地域のなかで金銭管理の役割を担うと想定した場合、一案として、金融機関はお金を管理する役割、市町村社協はお金を届ける役割を担う。その役割と関係性を「管理・監督団体」が管理、チェックするという仕組、方策が考えられる。
- 上記のように考える理由は、以下である。
 - ・ 市町村社協が現金を届け、金融機関が管理することで相互牽制を図ることができる。
 - ・ 複数の機関が訪問することにより発生する手数料を1機関分に軽減できる。
 - ・ 市町村社協による定期訪問日に合わせることで、利用者が決められた日に自宅で待つ負担感を軽減できる。

○各事業者にとっての採算や事業継続可能性の見通し

- 信用金庫法改正による業務範囲の拡大への対応は、当金庫内でも会議に諮られたが、当金庫ではすでに取り組んでいる業務であり、特に拡大することは考えていないことを確認した。
- 一方、当金庫、当サービスに関して、金融機関からの問い合わせは多い。当金庫では社会貢献事業に近い業務として位置付けているが、今後、当金庫も含めた各金融機関は収益や業務継続可能性を見据え、こうした事業展開の実現可能性を検討すると考える。

＜「高齢者向け総合サポートサービス「いつでも安心サポート」パンフレット＞

いつでも安心サポート

4 毎月見守りに来て欲しい ▶ 見守り定期積金サービス

お客様が、安心して暮らしていただけたらいいように、お客様をお見守りするサービスです！
担当者が毎月、定期積金の入金にお伺いする際に、お客様のご様子をお見守りします。



※毎月のお見守り結果をご家族等の送付先へ（お見守りリクエストシート）とお客様の「写真」を郵送してお知らせするサービスを加える事もできます。
※場合、月額1,100円（消費税含む）の手数料がかかります。
※お取引店のテリトリーにお住まいの方が対象となります。
※本サービスのお取扱いは、最寄りの営業店にご相談ください。

5 多額な資金が必要 ▶ リバースモーゲージサービス

お手元に預貯金などを十分にをお持ちにならない時や、介護や医療などで生活資金が必要になった時に、ご自宅を担保にご融資します。



※お申込みの際には、当金庫所定の審査をします。
※審査結果によっては、ご希望に添えない場合がございますのでご了承ください。
※本サービスのお取扱いは、最寄りの営業店にご相談ください。

6 相続預金が払い出せない ▶ いつでも安心口座

お客様が万一お亡くなりになった際にも、予めご指定いただいた方にご指定されたご預金を（最高300万円）お支払いします！

※お申込みの際には、所定の書類を提出していただきます。詳細は、サービス規約をご覧ください。

「自分が亡くなった後、葬儀費用や生活費で残された家族に負担をかけたくない」と、お考えではありませんか？

一般的に、相続の開始と同時に、その方のご預金は凍結され、

例えご家族の方であっても引き出せなくなってしまいます。

（いつでも安心口座）は、あらかじめ法定相続人のうちより

お一人を選んでいただき、300万円を上限に、

相続開始と同時に預金の贈与が行われるよう契約を結びます。

これにより残されたご家族は、

葬儀費用や当面の生活費を速やかに確保することができます！

※お申込み時に5,500円（消費税含む）の手数料がかかります。

※本サービスのお取扱いは、最寄りの営業店にご相談ください。



“高齢者”の不安を「13の安心」で解消!!

高齢者向け総合サポートサービス

将来の金融取引に対して不安を感じているお客様の
お悩み事を解消します。

いつでも安心サポート

城南信用金庫は、日々の生活費や財産管理、遺言・相続や資産継承など、高齢者の方々がお待ちのご心配事に「13の安心」でお応えします。

1 現金を引出しに行けない ▶ 現金お届けサービス

ご病気で、現金のお引出しにご来店することが難しくなられた方を対象に、ご指定の口座から毎月1回、現金をご本人宛・ご自宅にお届けします！

※毎月1回の現金お届け時に1,100円（消費税含む）の手数料がかかります。

※お取引店の営業エリアにお住まいの方が対象となります。

※本サービスのお取扱いは、最寄りの営業店にご相談ください。



2 入院費用を振込んで欲しい ▶ 指定振込サービス

病院へご入院された時の費用など、突発的な支払いが必要な時に、

病院などからの支払請求書に基づいて、お客様の口座からお振込します！

※振込サービス依頼書はFAXしていただきます。

※本サービスのお取扱いは、最寄りの営業店にご相談ください。



3 手続きを他の人に頼みたい ▶ 代理人サービス

ご病気で、お客様がご来店できずお支払いなどの

お手続きができない場合、

予めお届けいただいた代理人の方がお手続きできます！

※取引時にその都度委任状が不要となり便利です。

※本サービスのお取扱いは、最寄りの営業店にご相談ください。



(2019.10改)

＜「高齢者向け総合サポートサービス「いつでも安心サポート」」パンフレット＞

いつでも安心サポート

10 遺言書を作りたい ▶ **「公正証書遺言作成お手伝い」紹介サービス**

遺言を書くことで、残されたご家族が円満な相続手続きを行うことができますが、「身近な人には相談できない」「公正証書遺言を作成する際の証人を頼める人がいない」…必要に応じて弁護士が、お客様の悩み事やお悩み事やご意向を、親身にお伺いしたうえで、親切丁寧に、公正証書遺言の作成をお手伝いします。
 「しんさん安心サポート」のスタッフが、人生経験豊富な信用金庫のOB・OGが、公証役場までご一緒に、証人(2名)も受けますのでご安心いただけます。
※詳細は「しんさん安心サポート」にお問合わせください。

11 遺言の執行を確実にしたい ▶ **「遺言執行」紹介サービス**

遺言を作成するときに、遺言執行人を決めておくことで、遺言の内容を確実に実行することができます。相続手続きは面倒ですが、遺言書で遺言執行人を決めておけば安心です。
 遺言書にご指定される遺言執行人を「しんさん成年後見サポート」にご指定いただければ、相続発生時に、
 「しんさん成年後見サポート」のスタッフである人生経験豊富な信用金庫のOB・OGが、お客様の想いを確実に遺言執行します。
 身上監護などの機会を通じて、お客様の幸せを考え、親身で丁寧に対応しますのでご安心いただけます。
※詳細は「しんさん成年後見サポート」または「城南なんでも相談プラザ」にお問合わせください。

12 将来の財産管理が心配 ▶ **「任意後見制度」紹介サービス**

ご高齢になると、たとえ日頃はお元気でも、ある日突然病気に襲われ、心算喪失に陥る可能性がないとも言えません。この場合、法定成年後見の対象となり、ご家庭の事情をよく知らない後見人により、財産管理が行われるかもしれません。こうした将来に備えて、予め「しんさん成年後見サポート」をお選びいただき、お客様がお元気づちに、将来の財産管理プランを立てられて、「任意後見契約」と「委任契約」を結ばれば、
「お客様のご意思に沿った財産管理」が可能となり、ご安心いただけます。
 「城南成年後見サポート口座」 法定後見制度で後見人となられる方が、被後見人となられる方の財産を厳正かつ安全に管理できる預金口座です。後見制度支援信託の代替として利用でき、任意後見制度の対象となるお客様にもご利用いただけます。
※詳細は「しんさん成年後見サポート」または「城南なんでも相談プラザ」にお問合わせください。

いつでも安心サポート

7 非課税枠内で財産を贈与 ▶ **「暦年贈与預金」**

当金庫の贈与者の口座から指定している受贈者の口座に贈与するサービスです。「相続対策には生前贈与も効果的」って聞けど、でも贈与手続きって面倒なのでは…と、お考えではありませんか？贈与税は、年間最大110万円の非課税枠があります。これを上手に使えば手はあまります。(暦年贈与預金は、贈与する方、贈与される方ご両名を、当金庫がお手伝いします！贈与契約書の作成や振込などの面倒な贈与に関するお手続きから、「課税扱いとされないため」贈与取引の記録を残すところまで、まとめてサポートします！
※年間3,300円(消費税込)の手数料がかかります。
 ※本サービスの取扱いは、最寄りの営業店にご相談ください。

8 財産を円滑に引渡したい ▶ **「家族信託預金・融資」**

信頼できる家族に預金管理や融資取引をしてもらうためのサービスです。「自分の身体が動かなくなってしまうたら、財産は誰に管理してもらえば、信頼できる家族にやってもらいたい…」と、お考えではありませんか？今、家族信託が注目されています。これは、親子間で信託契約を締結し、財産の弾力的な運用を可能とする民事信託です。家族信託の専門家のご紹介などを通じて、そのスキームをご提供します。いざという時の財産管理に備え、
 当金庫で(家族信託預金・融資)をご利用してみたいかがでしょうか！
※家族信託融資のお申込みの際には、当金庫所定の審査をします。
 ※審査結果によっては、ご希望に添えない場合がございます。
 ※家族信託預金・融資の取扱いに際しては、当金庫に家族信託事務取扱手数料をお支払いいただき、別途弁護士費用等の諸費用がかかります。金額については、窓口にお問合わせください。
 ※家族信託契約については、事前に「しんさん成年後見サポート」または「城南なんでも相談プラザ」にお問合わせください。

9 遺言書・家族信託契約書の保管が心配 ▶ **「城南遺言・家族信託契約書」お預りサービス**

せっかく「遺言書」や「家族信託契約書」を作成されても、長い年月が経つなかで、大切な「遺言書」や「家族信託契約書」をどこにしまったのか忘れてしまったことがありません。その時に備えて、当金庫がお預りするサービスです。
 当金庫の(お預りサービス)をご利用いただければ、「遺言書」や「家族信託契約書」を安全にお預りします。「遺言書」「家族信託契約書」とともに、お客様が万が一の際に、ご指定いただいた先にお届けします。また、毎年サービスのご案内をお送りしますので「遺言書」や「家族信託契約書」の存在を忘れてしまう心配がありません。
※お申込み時に11,000円(消費税込)、
 年額利用料として5,500円(消費税込)の手数料がかかります。
 ※本サービスの取扱いは、最寄りの営業店にご相談ください。

＜「高齢者向け総合サポートサービス「いつでも安心サポート」パンフレット＞

第1部 ヒアリング調査結果概要
作業部会1(権利擁護支援の地域連携
ネットワーク機能強化WG)

城南なんでも相談プラザ
お気軽にご相談ください。

思うように売上げがあがらない...
不動産を有効活用したい...
そのほか、こんなお困りごともある

相続対策ってどこから手をつければ...
そろそろ後継ぎを考えたい...

有料老人ホームのご紹介
介護・医療相談

技術開発・生産管理・知的財産/
税務・法律/海外進出/雇用確保/
補助金・助成金等の活用/
その他のご相談

ご来店
当金庫の本店3階までお越しください。
窓口対応/受付時間
平日 9:00~15:00
城南なんでも相談プラザ
受付時間
平日 9:00~17:00

お電話
03-3493-8116

インターネット
http://www.jsbank.co.jp/

すべての人が夢と勇気と笑顔で溢れる社会を創りたい

いつでも安心サポート

13 介護施設に入居したい ▶ 「有料老人ホーム」紹介サービス

介護付き有料老人ホームはいくつもありますが、どの施設に入居すべきか、不安に感じている方も多くはないでしょうか。
そこで、当金庫は、有料老人ホーム事業者と連携し、お客様に合った、介護付き有料老人ホームなどをご紹介します。
お客様の入居をサポートします。
しかも、当金庫の紹介を通じて、介護付き有料老人ホームなどに入居される場合、さまざまな特典が付きまます。
※本サービスのお取扱いは、最寄りの営業店にご相談ください。

お客様への特典
当金庫からの紹介により提携先に入居されると、一例として、

- ◎ 全国百貨店共通商品券(10万円)プレゼント
- ◎ 体験利用料金(6泊7日)無料 など (健康診断等、一部実費負担がございます)

の特典がございます。
なお、特典サービスについては、運営業者によって異なります。

提携している医療法人)
◎ 医療法人社団はなまる会

提携している業者)
◎ SOMPOケア株式会社
◎ 東急ウェルネス株式会社
◎ 株式会社ベネッセスタイルケア
◎ 三井住友海上ケアネット株式会社

※ご入居に際しては、上記業者による審査がございます。結果によっては、ご希望に添えない場合がございますので予めご了承ください。

**一般社団法人
しんきん成年後見サポート
03-3493-8147**

社会貢献事業として、成年後見制度の普及を通じて、地域の高齢者の皆様の安心なシルバーライフのお手伝いをするため、5つの信用金庫(さわやか信用金庫・芝信用金庫・湘南信用金庫・城南信用金庫・目黒信用金庫)が母体となり設立しました。
「信用金庫のOB・OG」が複数名で担当者として支援にあたりますので安心してご利用いただけます。

**一般社団法人
しんきん安心サポート**

高齢者の皆様の様々な生活の不安を解消するため、一般社団法人「しんきん成年後見サポート」の関連法人として、城南信用金庫のOB・OGが、公正証書遺言作成のお手伝いをするために設立しました。
当法人は、必要に応じて弁護士とともに、高齢者の皆様のお悩み事に親身に対応し、解消いたします。

城南信用金庫「高齢者向け総合サポートサービス(いつでも安心サポート)」
(<https://www.jsbank.co.jp/useful/anshin/pdf/anshin.pdf>)

『代理人サービス』

NEW! 『将来のための代理人サービス』

お客さまとご家族の皆さまに
人生100年時代を安心して楽しんでいただけるよう
城南信用金庫では『代理人サービス』・
『将来のための代理人サービス』を
ご準備しております!

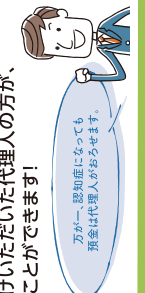


こんなお悩みありませんか?
高齢の親の代わりに
私が預金をおろすこと
ができるかしら?

『代理人サービス』
あらかじめお届けいただいた代理人の方が、
預金手続を行うことができます!
(ただし、ご本人さまが認知・判断能力を喪失するまでとなります。)

こんなお悩みありませんか?
認知症になると
預金がろくろくなくらい
どうしよう...

NEW! 『将来のための代理人サービス』
を利用すると、
ご本人さまが認知症になっても、
認知・判断能力を喪失された後、
あらかじめお届けいただいた代理人の方が、
預金手続を行うことができます!



万一、認知症になっても
預金は代理人がおろせます。

いつでも安心サポート 『任意後見制度』紹介サービス
お客さまがお元気づきに、将来の財産管理プランを立てられ
て、任意後見契約と委任契約を結ぶ場合は、お客さまのご意思
に沿った財産管理が可能となり、ご安心いただけます。

いつでも安心サポート 『公正証書遺言作成お手伝い』
紹介サービス
弁護士が、お客さまのお悩み事やご意向をお伺いしたうえで、公
正証書遺言の作成をお手伝いいたします。

< 『代理人サービス』 『将来のための代理人サービス』パンフレット >

新たに取扱いを開始する『将来のための代理人サービス』と、
『代理人サービス』を組み合わせれば、お元気づきながら、
代理人による取引が可能になり、万一、認知症になられたとしても、
引き継ぎ代理人による取引が可能です。

組み合わせるの
ご利用がおすすめです

NEW
万一、認知症になってしまった後
将来のための代理人サービス
将来のための代理人サービスを利用すると、ご本人さまが認知症
になっても、認知・判断能力を喪失されてしまっても、ご本人
さまに代わって、あらかじめお届けいただいた代理人の方がお手
続することができます。

お元気なとき
代理人サービス
『代理人サービス』を利用すると、ご本人さまが、病気等で直接窓口
へ来店できず、当金庫でお支払などの預金手続ができない時に、ご本人
さまに代わって、あらかじめお届けいただいた代理人の方がお手
続することができます。

当預金を除く預金の入出金、新開閉鎖・解約
（注）当預金に「自動振替送金」「出金予約実行」
※ 出金予約実行は、本人が電話で申し込みをします。
※ 出金予約実行は、本人が電話で申し込みをします。

対象の代理取引

申込受付

代理人の条件

代理人との取引

取扱手数料

変更・停止

注意事項

【以下の場合には、当金庫の判断でサービスを停止させて頂く場合があります】

1. 預金者または代理人が死亡した場合
2. 代理人の認知・判断能力がなくなった場合
3. 代理人が行った取引に緊急やむを得ない点がある場合
4. 預金者に後見制度の開始があった場合
5. 預金者の認知・判断能力が回復した場合
6. その他、当金庫がサービスの提供が相当ではないと判断した場合

当預金を除く預金の入出金、新開閉鎖・解約
（注）当預金に「自動振替送金」「出金予約実行」
※ 出金予約実行は、本人が電話で申し込みをします。
※ 出金予約実行は、本人が電話で申し込みをします。

対象の代理取引

申込受付

代理人の条件

代理人との取引

取扱手数料

変更・停止

注意事項

【以下の場合には、当金庫の判断でサービスを停止させて頂く場合があります】

1. 預金者または代理人等がサービスの継続が不可能と判断した場合
2. 預金者または代理人の認知・判断能力がなくなった場合
3. 代理人が行った取引に緊急やむを得ない点がある場合
4. その他、当金庫がサービスの提供が相当ではないと判断した場合

2つのことを同時に行う
デュアルタスクで、脳が活性化!
認知症を予防しよう!
① つかれた椅子に座って、できるだけ速く足踏みをする。
② 足踏みをしながら同時に「家の中の名前」をなるべく多く挙げていく。
※ 目の眩しさやめまい、吐き気、頭痛が起きたら、すぐに中止する。
2つのことを同時に「最大限」行おうとすると、脳への刺激が増え、さらには転倒予防にも効果的!
※ 行う際は、お部屋の照明を明るくし、転倒防止マットを敷く。

かんたん! 認知症チェック
心配になったら「食事」運動「脳トレ」で早めの予防を!
① 毎食も同じ量を繰り返す
② 無味・無臭になった
③ 「あじ」になりたての魚を食卓に出した
④ 計算が面倒で、合計の欄に間違いが多くなった
⑤ 外出が減った

【令和3年銀行法改正の概要】

※ 信用金庫・信用協同組合、保険会社、金融商品取引業者などについても、それぞれの特性や制度に応じて同趣旨の改正を行う。

○概要

- 令和3年5月19日、「新型コロナウイルス感染症等の影響による社会経済情勢の変化に対応して金融の機能の強化及び安定の確保を図るための銀行法等の一部を改正する法律」が成立し、同月26日に公布された。
- 本改正のうち、特に地域金融機関にとって重要な改正は、(1) 金融機関における業務範囲規制や出資規制等に関する規制緩和を内容とした銀行法や信用金庫法等の改正（以下、「銀行法等改正」と）と、(2) 事業の抜本的な見直しを行う地域銀行などを対象とした「資金交付制度」の創設を内容とした金融機能強化法の改正の2点である。
- 銀行法等改正は令和3年11月22日、資金交付制度は同年7月21日に、それぞれ施行された。

○背景

- 地域金融機関をめぐる経営環境は、コロナ前から、生産年齢の人口減少や資金需要の低下、異業種からの金融業界への参入による競争の激化などの構造的な課題が指摘されていた。さらに新型コロナウイルス感染症拡大の影響により、地域金融機関の営業基盤でもある地域企業は、売上減少や、サプライチェーンの再構築、生活様式の非対面への移行に適応するためのデジタル化など、多くの課題を抱えている。
- 今回の銀行法等改正は、地域経済の要である地域金融機関が、持続可能なビジネスモデルを構築しつつ、こうした地域課題を解決するための取り組みを行えるよう、業務範囲規制や出資規制などの見直しを行うものである。

○銀行法等改正の主なポイント

- 銀行法等改正の主なポイントは以下になる。本報告書では、「業務範囲の拡大（銀行等本体）」、「銀行業高度化等会社における業務範囲の拡大と認可基準の緩和（子会社・兄弟会社）」について取り上げる。
 - ・業務範囲の拡大（銀行等本体）
 - ・銀行業高度化等会社における業務範囲の拡大と認可基準の緩和（子会社・兄弟会社）
 - ・出資規制の緩和
 - ・そのほかの規制撤廃・緩和など

出典：FinTech「2021年施行「銀行法等改正」「資金交付制度」とは？知っておくべき重要論点まとめ」令和3年12月10日 (<https://www.sbbi.jp/article/fj/75783>) から事務局が趣旨を変えない範囲で要約。

○業務範囲の拡大（銀行等本体）

- 銀行や信用金庫など（以下、「銀行等」）が営むことができる業務については、他業リスクの排除などの観点から他業禁止の規制が課されており、「固有業務（預金又は定期積金等の受入れ、資金の貸付け又は手形の割引、為替取引）」、「付随業務」、「他業証券業務」、「法定他業」に限定されている。
- 今回の銀行法等改正では、このうち付随業務に、地域活性化や産業の生産性向上など持続可能な社会の構築に資する業務として「地域活性化等業務」が追加された。
- 具体的には、銀行等が保有する経営資源（たとえば、人材や情報通信技術、設備など）を主として活用し、地域活性化や産業の生産性向上など持続可能な社会の構築に向けて、以下の業務を営むことができるようになった。

・「経営相談等業務」

たとえば…地域企業（銀行等の取引先企業に限定されない。以下同じ）に対して行う、経営戦略や事業承継、事業転換、デジタル化などに関するコンサルティング業務やビジネスマッチング業務、これらに関連する事務受諾などが該当する。

・「自行開発 IT システムやプログラムの設計・作成・販売・保守」

たとえば…デジタル化を検討している地域企業に対し、銀行等が単独ないし、ほかの事業者と共同で開発・作成したシステム・プログラムを有償で提供することができるようになる。

・「広告、宣伝、調査、情報の分析・提供」

たとえば…広告業務は、これまで付随業務（より具体的には「その他の付随業務」）の「解釈」により行うことが可能とされてきたが、今回の銀行法等改正で、「広告業務」を行えることが法令上明文化され、さらに前述のとおり、経営資源の活用に関する要件の解釈が監督指針などで明らかにされたことにより、地域企業への PR 支援を目的とする広告業務が、これまで以上に行いやすくなるものと思われる。

・「高齢者等への見守りサービス」

たとえば…銀行等が、地元在住の高齢者本人又はその家族との間で、本人の同意を前提に当該高齢者に関する「見守りサービス」の契約を締結したうえで、当該高齢者の自宅を定期的に又は随時通報を受けた際に巡回訪問し、その結果を家族へ報告するサービスを有償で提供することが可能になった。

出典：FinTech「2021年施行「銀行法等改正」「資金交付制度」とは？ 知っておくべき重要論点まとめ」令和3年12月10日（<https://www.sbbi.jp/article/fj/75783>）から事務局が趣旨を変えない範囲で要約。

○銀行業高度化等会社における業務範囲の拡大と認可基準の緩和

(子会社・兄弟会社)

- 銀行業高度化等会社とは、2016年銀行法改正で導入された銀行の子会社・兄弟会社類型である。これまでも多くの地域銀行において、地域商社やフィンテック企業などへの出資や新規設立といったかたちで銀行業高度化等会社が活用されてきたが、他方で、たとえば、地域商社事業を行う際の在庫保有や製造・加工の制約など、一定の制限もあった。
- 今回の銀行法等改正では、銀行業高度化等会社の定義が追加された。

<改正後の銀行業高度化等会社の定義（下線部は本改正により加筆された箇所）>

『情報通信技術その他の技術を活用した当該銀行の営む銀行業の高度化若しくは当該銀行の利用者の利便の向上に資する業務若しくは地域の活性化、産業の生産性の向上その他の持続可能な社会の構築に資する業務又はこれらに資すると見込まれる業務を営む会社』

- 今回の改正により、銀行業高度化等会社における業務範囲の外縁が拡張されたことで、今後、たとえば、地域の持続可能性に資する業務に取り組む企業等を、銀行業高度化等会社として新たに設立したり、子会社化する地域銀行が出てくることが考えられる。
- また、信用金庫や信用組合といった協同組織金融機関においては、そもそも、これまで、銀行業高度化等会社に相当する会社を子会社として保有することが認められていなかったが、今回信用金庫法等が改正されたことにより、後述する「一定の銀行業高度化等会社」に相当する「業務高度化等会社」を子会社として保有することが可能となった。

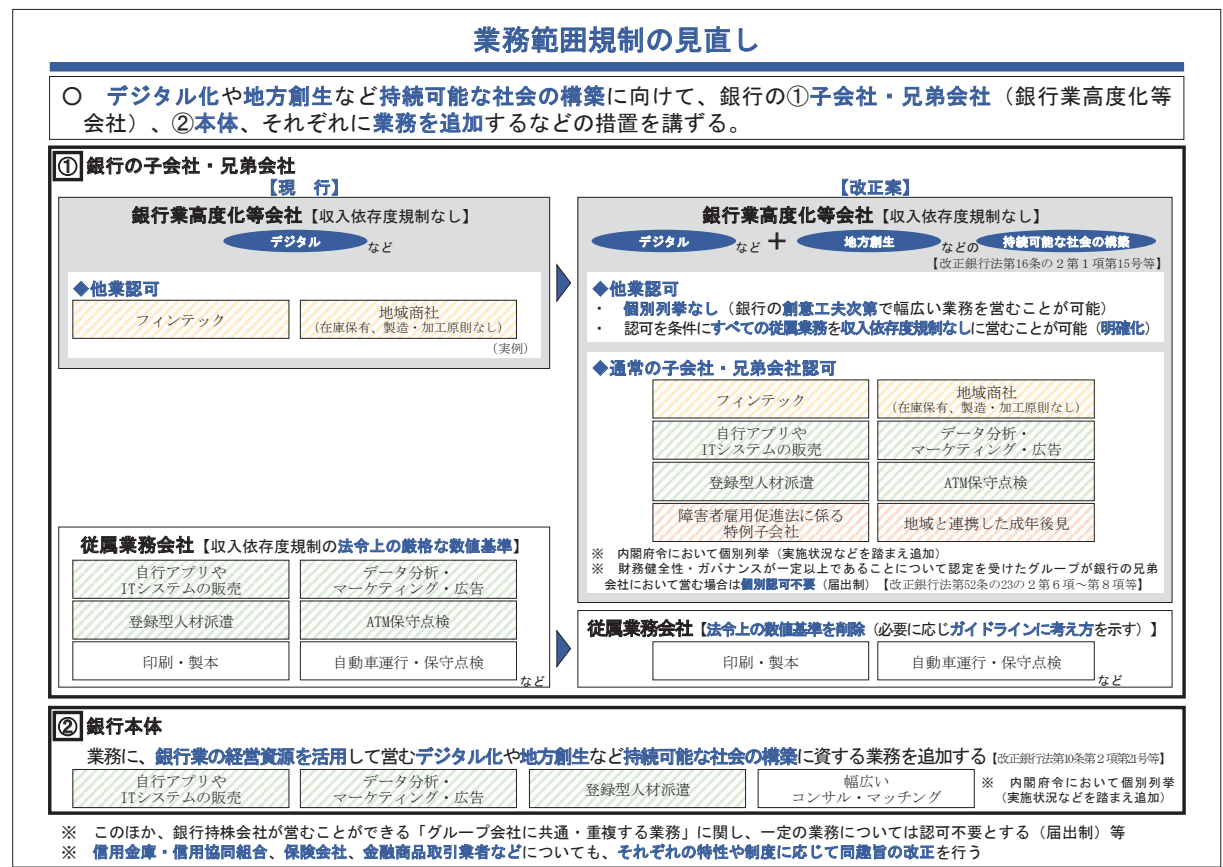
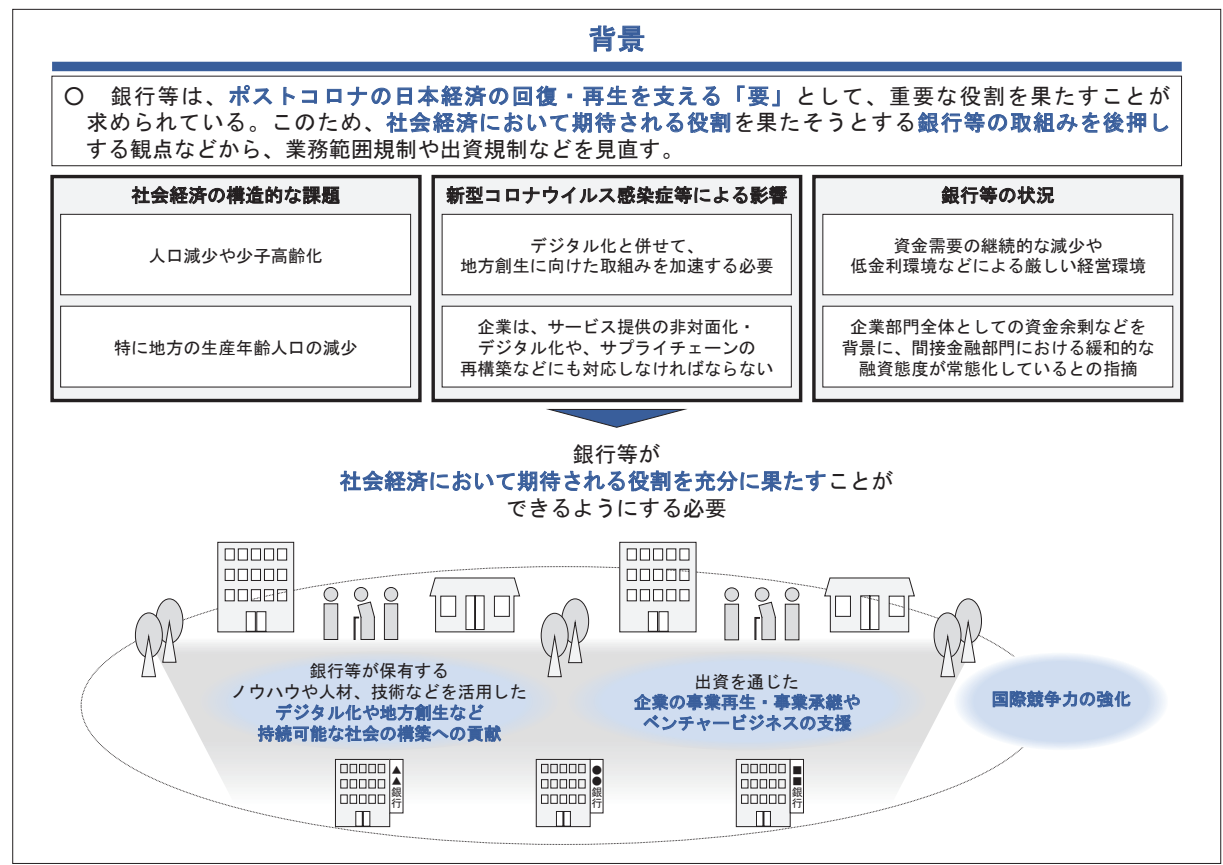
「一定の銀行業高度化等会社」とは…？

次に掲げる業務を営む会社、または障害者雇用促進法に係る特例子会社などを指す。

- (1) フィンテック
- (2) 地域商社（但し、在庫保有、製造・加工原則なし）
- (3) 登録型人材派遣
- (4) 自行開発ITシステムやプログラムの設計・作成・販売・保守
- (5) 広告、宣伝、調査、情報の分析・提供
- (6) 現金自動支払機等の保守・点検その他の管理
- (7) 成年後見制度に係る相談の実施、成年後見人等の事務の支援その他成年後見人等事務*
以下のことが含まれると理解することが可能。
・成年後見人等の事務の支援として、一定の銀行業高度化等会社が成年後見人に代わって相手方と契約を締結すること
・一定の銀行業高度化等会社が、成年後見人や成年後見監督人に就任すること
- (8) 兼営業務（(1)～(7)に関し必要となる業務であって、子会社対象会社が営むことができる業務）
- (9) 附帯業務

出典：出典：FinTech「2021年施行「銀行法等改正」「資金交付制度」とは？ 知っておくべき重要論点まとめ」令和3年12月10日 (<https://www.sbbt.jp/article/fj/75783>) から事務局が趣旨を変えない範囲で要約。下線部分は「コメントの概要及びコメントに対する金融庁の考え方」(p.30) 金融庁、令和3年11月10日（令和3年銀行法等改正に係る政令・内閣府令案等に関するパブリックコメントの結果等について (<https://www.fsa.go.jp/news/r3/ginkou/20211110/01.pdf>)）をもとに、事務局が趣旨を変えない範囲で補足。

金融庁「『新型コロナウイルス感染症等の影響による社会経済情勢の変化に対応して金融の機能の強化及び安定の確保を図るための銀行法等の一部を改正する法律案』説明資料」（令和3年3月）



出典：金融庁「『新型コロナウイルス感染症等の影響による社会経済情勢の変化に対応して金融の機能の強化及び安定の確保を図るための銀行法等の一部を改正する法律案』説明資料」令和3年3月、第204回国会における金融庁関連法律案（<https://www.fsa.go.jp/common/diet/204/01/setsumei.pdf>）から抜粋。

3-2. 日本生命保険相互会社：「Gran Age Star」

(1) 法人概要

法人所在地	本店：大阪府大阪市 東京本部：東京都千代田区
法人設立年月	1889（明治22）年
法人設立の目的	<p>当社は、次に掲げる業務を行うことを目的とする。</p> <ul style="list-style-type: none"> 一 生命保険業 二 他の保険会社（外国保険業者を含む。）その他金融業を行う者の業務の代理または事務の代行、債務の保証その他の前号の業務に付随する業務 三 国債、地方債または政府保証債の売買、地方債または社債その他の債券の募集または管理の受託その他の保険業法により行うことのできる業務、および保険業法以外の法律により生命保険会社が行うことのできる業務 四 その他前各号に掲げる業務に付帯または関連する事項
事業内容	同上

日本生命保険相互会社「定款」(<https://www.nissay.co.jp/kaisha/annai/gaiyo/pdf/teikan.pdf>) から引用。

(2) 「Gran Age Star」の概要

○当該サービスの開始時期、目的、経緯

- 事業開始時期：平成 31 年 4 月
- 目的：「生前（身元保証・生活支援・任意後見）」から「死後（葬儀や納骨等）」に至る各場面で必要となるサービスを提供し、安心して自分らしく生活できることをサポートすることを目的とする。
- 経緯：
 - ・当社では、「人生 100 年時代」を、お一人おひとりが「安心して・自分らしく」より豊かに生き、「明るい」長寿時代にすることをサポートするため『Gran Age プロジェクト』を推進している。
 - ・当プロジェクトの一環として、高齢者の独居世帯が増加傾向にあることを踏まえ、当社として貢献できることを調査した結果、身元保証や生活支援、任意後見、死後事務の領域のサービスが十分浸透していない現状がみえてきた。このようなサービスの底上げに寄与することができるのではないかと考え、平成 31 年 4 月から実験的に、既存契約者向けの有償サービスとして案内を開始した。
- 経過：
 - ・平成 31 年 4 月：多摩地域を中心に実験的にご案内を開始
 - ・令和 2 年 4 月：認知症保障保険の発売に併せて、当サービスのご案内するエリアを東名阪に拡大

< 「Gran Age Star」の概要 >

家族の役割を代替するサービス GranAge Starの概要

人生100年時代。楽しみもありますが、**不安もたくさんあります。**

独り暮らし

社会的孤立

認知症・健康状態

死後のこと

高齢者の方々が、安心して、自分らしく最期まで過ごしていただけるように。
GranAge Star は、生前から死後までお客さまをサポートします。

ご家族の代わりに寄り添う
生前のサービス

身元保証サービス*

ご家族の代わりに身元を保証します

- 病状説明時の出席
- 入院付添い・手術の立会い
- 身元保証人・身元引受人や緊急連絡先の受託
- 緊急時の駆けつけ など

生活支援サービス*

ご家族の代わりに生活を支えます

- 通院の付添い
- 老人ホーム等への住替えの相談・見学付添い
- 買い物同行 など

最期まで寄り添う
死後のサービス

任意後見サービス*

万が一、判断力が低下した際も支えます

- 認知症等で判断力が低下した際の任意後見人
- 生活・療養看護
- 財産管理 など

死後事務サービス*

お客さまを最期まで支えます

- ご遺体のお迎え、安置、葬儀の手配と実施
- 住居・家財の片づけ
- 年金等の停止手続き
- 関係者へのご連絡 など

※サービスはセットでなく、個々での選択も可能（追加契約や個々の解約も可能）

日本生命保険相互会社 総合企画部 ライフサポート事業課長 笠原 有子氏、一般社団法人シニア総合サポートセンター・副理事長 谷川 賢史氏「家族の役割を代替する民間サービス Gran Age Star について～最後まで自分らしく過ごすために～／一般社団法人シニア総合サポートセンターの法人概要と事業」（令和 3 年 5 月 12 日、成年後見制度利用促進専門家会議 第 5 回地域連携ネットワーク ワーキンググループ_資料 2）（以下「第 5 回地域連携ネットワーク ワーキンググループ_資料 2」）

○対象者

- 当社の保険契約者（令和4年4月からは、当社の保険契約者以外の方にも対象を拡大する予定）
- 契約を行える能力のある方、事業概要の理解が可能な方

○事業内容

- 前述 p.71 参照

○サービス提供の仕組み、利用料

- 保険会社本体もしくは子会社にて、生前から死後にかかるサービスを提供することは、保険業法上、他業の制限に該当することから当社本体としての実施は困難である（サービス検討当時）。そのため、当サービスは「当社の保険契約者に対し、「Gran Age Star」をご案内し、ご関心があるお客様をサービス提供法人（一般社団法人シニア総合サポートセンター）にお繋ぎするスキームにて提供するものである。
- 実際にサービスに加入する場合は、サービス提供法人と顧客の間で契約を締結のうえサービス費用をサービス提供法人へお支払いいただく（当社は、保険契約者様へ有益なサービスをご紹介する立場として幾ばくかの紹介手数料をいただくが、当社収入全体と比較すると非常に少額である）。

○実績

- もともとは人生100年時代に備えて、当社の窓口店舗でセミナーを開催し、サービスを紹介していたが、コロナ禍によってセミナーの開催が難しくなり、この2年程はホームページや認知症保障保険の提案時に「Gran Age Star」をご案内していた。
- こちらから積極的な周知活動ができない中ではあったが、ご自身で身元保証や生活支援等のサービスを求めている方からの自発的な問い合わせが多数寄せられ、そのうち、一定程度、契約に至っている。
- 専用コールセンターへの問い合わせは、年代としては60、70歳代の方や、お子さんのいらっしゃるご夫婦での加入も多い。
- また、高齢者専用施設に入居するにあたり、身元保証人を求められ、家族が身近にいないため、利用を求められたケースもある。

(3) 当サービスを効果的に実施、展開するにあたっての工夫、課題等

【工夫】

○自社として譲れない点の明確化

- 当時行われていた身元保証事業の調査結果等も参考にしながら、幾つかの事業者個別にコンタクトをとり、話し合いを重ねるなかで、最終的に（一社）シニア総合サポートセンター（当時。以下同様）を選定した。
- 選定理由としては「法人の継続性や信頼性、運営・体制面・財務面等」を総合的に評価した結果、当社が求めている要素をすべて備えていたということである。選定にあたって重視した点は、以下である。
 - ・ 預託金の管理方法について、このサービスは預託金の金額が大きいため、預託金をどのように管理しているかが重要である。自社で管理するという会社もあったが、（一社）シニア総合サポートセンターはグループ法人の中で連帯保証する仕組みを構築していたり、預託金を信託会社に預け入れしている面が、当社として最も重視した点である。
 - ・ 財務状況
 - ・ ご本人やご家族への説明について、後日、ご家族等とのトラブルを防止するためにも、加入いただく際にしっかりと周辺の関係者にも説明されるかどうかという対応も重視した。

＜サービス提供法人選定の視点＞

サービス提供法人の選定について

【類似サービスの事業環境の認識】

- 当該サービスを提供する事業者は全国に大小100事業者程度あるが、大半が利用者100人未満の小規模事業者であり、利用ニーズがあっても、信頼性から利用者は限定的

※出典：「地域包括ケアシステムの構築に向けた公的介護保険外サービスの質の向上を図るための支援のあり方に関する調査研究事業報告書（株）日本総合研究所」

【一般社団法人シニア総合サポートセンターを選定させていただいた経緯】

- **法人の継続性や信頼性、運営・体制面・財務面等を総合的に評価**

（具体例）

- i) 契約締結にあたり、重要事項説明を実施されている点
 - ii) 契約前に、可能な限りご親族への説明を実施されている点
 - iii) 万が一、法人が倒産・解散した場合に、グループ法人が連帯保証する制度を構築されている点
 - iv) 預託金を信託会社へ預け入れしている点
 - v) 身元保証・任意後見・死後事務等の各サービスでの加入が可能な体系を取っており、顧客ニーズに応じた柔軟な対応が可能である点
- 等

＜シニア総合サポートセンターとの契約関係＞

- パートナーシップ契約を締結、各々の役割分担・費用負担、トラブルへの対応等について明確化
- サービスの履行状況やサービスの改善・向上に向け、少なくとも四半期に1回は「協議」を行う旨、当契約書の中で明記
- サービス遂行に関し問題があると認める場合には、弊社としてその改善を求めることができ、合理的な範囲で速やかに対応いただく旨も記載、また、利用者からの苦情等に関しては、速やかに報告いただく旨も記載

(4) 「持続可能な権利擁護支援モデル事業」における多様な主体としての参画可能性**○期待される役割や業務範囲等の明確化への期待**

- 当社の保険契約者にかかわらず、在宅で生活する高齢者等に対して金銭管理をするという場合、他業との業務整理、担い手は誰か、金銭のやり取り方法、個別の職員への教育と管理体制をどうするか等、検討するには不明確な部分が多い印象である。
- 例えば、他業との業務整理という点では、会社本体として金銭管理を行うとなると、信託業や銀行業のようなことになるため、意味合いの整理が非常に難しいと感じる。
- また、不要な勧誘等をさせないためにも、職員に対する教育、管理の徹底は、業界全体として、必死に模索している最中でもある。
- 加えて、現在、不正防止のために、全てキャッシュレスとしている。職員が金銭を扱うことをなくしてきている中で、そちらにもう一回戻すとなったときに、どのような管理体制をとるか、かなり難しいと感じる。
- 「持続可能な権利擁護支援モデル事業」が展開されるとしたら、各主体に対し、事前に期待される役割や業務範囲等が明確化されることが望ましいと考える。

○任意後見制度に対する理解の促進

- 「Gran Age Star」任意後見サービスは、他のサービスと比較して、契約件数が少ない。
- 身元保証や死後事務は理解されやすく、誰にでも起こりうることのため、ニーズが喚起されやすく、頼める人が身近にいないので今のうちにサービスに入っておこう、ということはイメージしやすい。
- しかし、自分が認知症等で意思能力が低下したことに思いを馳せることは、多くの高齢者にとって直視することは難しく、自分事と受け止めることに抵抗感が大きいと感じる。
- だが、有識者は、長生きすれば認知症は誰でもなるうる可能性があり、認知症になったとしても絶望するようなものではない、うまくつき合っていくことが大事だと言っている。
- 弊社も認知症保障保険を販売するときに、不安を煽るのではなく、もっと前向きに捉えて、共生社会を築いていこうという啓発も込めて案内している。やはり丁寧に、地道に説明する必要がある領域であると強く感じている。

(1) 法人概要

法人所在地	東京都千代田区
法人設立年月	1879年(明治12年)8月
経営理念	「お客様の信頼をあらゆる事業活動の原点におき、「安心と安全」の提供を通じて、豊かで快適な社会生活と経済の発展に貢献します。」
主な業務内容	<ol style="list-style-type: none"> 1. 損害保険業 <ol style="list-style-type: none"> (1) 保険引受（各種保険の引き受け） <ul style="list-style-type: none"> ・火災保険 ・海上保険・傷害保険 ・自動車保険 ・自動車損害賠償責任保険 ・その他の保険 ・以上各種保険の再保険 (2) 資産の運用 2. 業務の代理・事務の代行 <ol style="list-style-type: none"> (1) 損害保険業に係る業務の代理・事務の代行 (2) 生命保険業に係る業務の代理・事務の代行 3. 確定拠出年金の運営管理業務 4. 自動車損害賠償保障事業委託業務

東京海上日動火災保険株式会社 企業商品業務部 部長 井口 智実 氏「成年後見分野の損害保険会社の取組」（令和3年9月22日、成年後見制度利用促進専門家会議 第3回成年後見制度の運用改善に関するワーキング・グループ_資料5）（以下「第3回成年後見制度の運用改善に関するワーキング・グループ_資料5」）から引用。

東京海上日動火災保険株式会社

「企業情報」_「業容等」（<https://www.tokiomarine-nichido.co.jp/company/about/outline/>）から趣旨を変えない程度に一部のみ抜粋。

(2) 「市民後見活動支援保険」の概要

○当該保険開始時期、目的、経緯

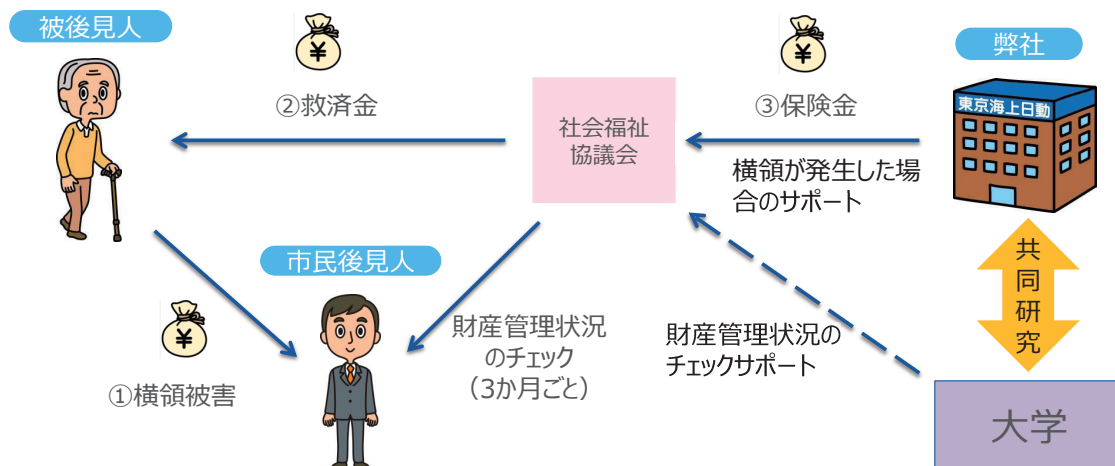
- 事業検討開始時期：平成30年7月
- 目的：平成29年度から、複数の市町村社会福祉協議会に対してヒアリング等を通じて、活動現場の声を基に、制度の利用しやすさと市民後見人が活躍できる体制・環境づくりに関して損害保険会社として貢献できる商品・サービスとして、当保険を開発した。
- 経緯：成年後見制度の利用を必要とする人の一層の増加が見込まれるなか、平成29年度から大学と市民後見人普及に向けた共同研究を開始した。
 - ・大学：教育機関として専門的な知見から成年後見制度に関する社会課題の研究
 - ・当社：保険・サービスの開発・提供による社会課題の解決

<「市民後見活動支援保険」の概要>

4. 損害保険会社としての取組 –市民後見活動支援保険–

下記2つの取組により、市民後見人の信頼を高め、市民後見制度普及を促進します。

- ・市民後見人の財産管理状況のチェックを行う社会福祉協議会のサポート (リスクの軽減：大学)
- ・万が一横領が発生した場合の補償制度サポート (リスクの移転：弊社)



Copyright © 2021 Tokio Marine & Nichido Fire Insurance All Right Reserved.

TOKIO MARINE
NICHIDO

–財産管理状況のチェック–

- ✓ 3か月ごとに、社会福祉協議会が市民後見人の支援状況を確認*
 - *市民後見活動記録、出納帳、通帳原本、その他必要な書類(契約書、請求書、領収書等)の提出。
- ✓ 6か月ごとに、家庭裁判所へ提出する報告書に準じた書面の社会福祉協議会への提出
- ✓ 上記確認業務について、必要に応じて大学による支援**
 - **ホームページにて大学への相談受付

第3回成年後見制度の運用改善に関するワーキング・グループ_資料5より引用。

○保険の概要

- 市町村社協が活動を支援する市民後見人の後見活動について、
 - ① 財産管理状況のチェックを行う市町村社協に対して、大学によるサポートを提供する
 - ② 保険商品として、万が一、市民後見人による横領が発生した場合の補償をサポートする仕組みである。
- 市民後見人による横領が発生した場合に、被後見人に市町村社協が救済金を支払うというサービスを締結し、市町村社協が救済金にかかった金額を当社が保険金として支払うという形の保険商品となっている。

○市町村社会福祉協議会に求める要件

- 当社は市町村社協に対して以下の事項を求めている。
 - ① 被後見人に対し、サービスの内容を正しく伝えること。
 - ② 3か月ごとに、市民後見人の財産管理状況のチェックを行うこと。
- 上記を履行している限り、当社としては、保険引受の対象として問題ないと判断して保険契約を継続する形としている。

○市町村社会福祉協議会による財産管理チェックと家庭裁判所による監督の関係性

- 3か月ごとの財産管理チェックは、社会福祉協議会が独自に市民後見人に対して実施するという位置づけである。
- 財産管理チェックの様式等は大学側が作成したものがあるが、それを3か月ごとに家庭裁判所へ提出するような運用にはしていない。

○実績

- これまで、大学からの紹介や、成年後見制度利用促進専門家会議での報告に問い合わせをいただいた社協に対して、当保険を紹介している。都市規模別で整理すると、政令指定都市や中核市も含まれている。
- そのうち、契約に至った社協の例として、市民後見人の受任に向けて取組を開始した段階で、かつ、横領に対する補償について非常に高い関心をもっていただいていたという理由をお聞かせいただいた例がある。

(3) 「持続可能な権利擁護支援モデル事業」における多様な主体としての参画可能性 (当該保険の適用可能性)

○全国展開に向けた支援内容の定型化・汎用化の検討

- 当保険の全国展開に向けては、支援内容の定型化・汎用化をめざした整理を通じて、対応の可能性が高まると考えている。
- 例えば、すでに当保険を契約いただいた社協では、以下のように決め、その範囲に該当する場合は補償の範囲としている。
 - ・対象：「養成研修を受けて名簿登録された市民後見人が選任された場合」
 - ・救済金の上限額：市民後見人が管理する被後見人の財産は1,000万円を超えるほど大きくないと認識しているため、「1件の横領につき1,000万円」としている。
- 救済金の金額を変えることは可能であるが、個別対応も発生する。補償制度の全国展開という観点からは、救済金の金額を固定して導入いただくほうが、効率的ではないかと考えている。
- また、市町村社協に対する大学のサポート内容も、各社協の市民後見人への体制や取組状況による差が大きい。既に市民後見人への支援に積極的に取り組んでいる地域では大学によるサポートはそれほど必要とせず、当社の保険を導入いただくことで、各社協の市民後見人に対する活動をさらに強化できると考える。一方で、市民後見人への支援体制の構築や取組を軌道に乗せるまでに、大学からの手厚いサポートが必要になる社協もあると推測される。
- 当保険の全国展開に向けては、社協の体制・取組状況に応じた支援内容の定型化・汎用化等も検討が必要と考えている。

○損害保険によってカバーできる条件や内容等の整理

- 契約相手が市町村社会福祉協議会以外の団体の場合
 - ・市町村が委託した「管理・監督団体」が3か月に1回程度チェックを行うという仕組みが構築されている場合、市町村社協以外のNPOや民間企業等による財産管理に対して当保険の適用も可能と考える。
 - ・3か月に1回の財産管理チェックは、保険引受け時のリスク判断の一要素として示しているものである。そのため、同等あるいはそれ以上の管理等により、横領リスクが限定的と当社が判断すれば、保険としては成立すると考えられる。
- 市町村社会福祉協議会が法人後見を受任した中で横領が発生した場合
 - ・当保険は、市民後見人の横領を補償するものであり、被後見人と市町村社協との間の救済金支払いサービスとして成立する仕組みとしているが、法人後見を引き受けた市町村社協で横領事故が発生した場合は、対象外となっている。
- 今後、後見人等による故意の横領事案を含めて、後見人等の業務遂行に伴って発生した損害を民間の損害保険によって広くカバーできる仕組みの構築を検討するとすれば、そうしたことを意識した条件や内容等の整理等が必要になると考える。

< 「市民後見人に関する現場の声」及び「損害保険会社としての関わり」 >

3. 市民後見人に関する現場の声／ご本人、ご家族

共同研究開始以降、数年にわたり、相談窓口である自治体や社会福祉協議会、活動中の市民後見人、NPO等から現場の声を伺いました。また、制度を利用する立場である、ご本人やご家族からもご意見を伺いました。

ご本人

- 話しやすい、相談に乗ってくれるから助かる。
- 頼れる人が身近にできて、安心して生活できるようになった。不安がなくなった。
- 勝手にお金を使われないか心配。

ご家族

- 親身になって、細やかに支援してくれるので安心できる。
- 毎月、親の様子を手紙で知らせてくれて本当にありがたい。
- 専門職でさえ横領事件があるので制度に不信感がある。
- 誰しも、お金を見ると魔がさすことがあるのでは？
- 万一、横領された場合は弁償してくれるのか？

Copyright © 2021 Tokio Marine & Nichido Fire Insurance All Right Reserved.

3. 市民後見人に関する現場の声／市民後見人

市民後見人

- 人生の深さを勉強させてもらっている。本人から教えられていることが多い。
- 行政と社協、地域の専門職がバックアップしてくれるので心強い。
- 町内には認知症と思われる人が多くなってきているため支援活動がしたい。
- 法人後見の支援員としては活動できるが、個人受任は荷が重い。
- 他人の財産を預かることに不安を感じる。
- 地域の人が成年後見制度を理解していないため、誤解などから活動しづらいと感じる。
- 地域のために汗をかきたい。

Copyright © 2021 Tokio Marine & Nichido Fire Insurance All Right Reserved.

3. 市民後見人に関する現場の声／行政、社会福祉協議会

行政 社会福祉協議会

- 個人受任する市民後見人の活動支援をどのように行えばよいかイメージがつかめない。
- 個人受任は、業務も多く、責任が重たいので、市民にお願いするのは申し訳ない。
- 成年後見制度の利用を説明しても、家族が「横領されたら補償してくれるのか」とリスクを理由に利用を拒む。
- 財産が多い方は専門職に、少ない方は市民後見人をお願いしている。
- 個人受任を行っているが、市民後見人が慣れてくると社協の活動支援から離れていってしまう。
- 市民後見活動に協力してくれる方に対して、不正防止や横領リスクについて話をすることは、疑っているようで気が引けてしまう。

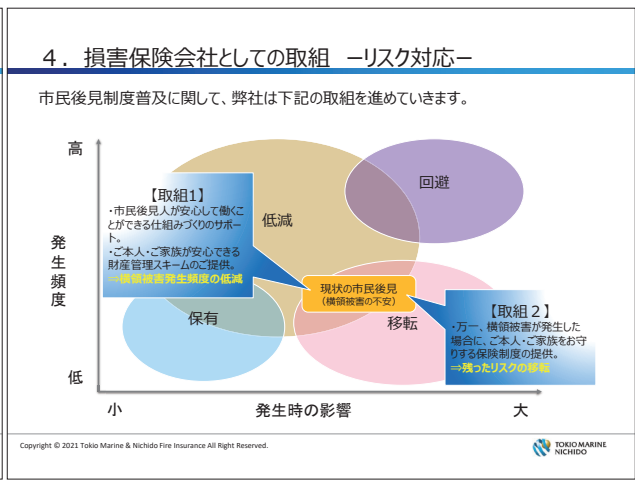
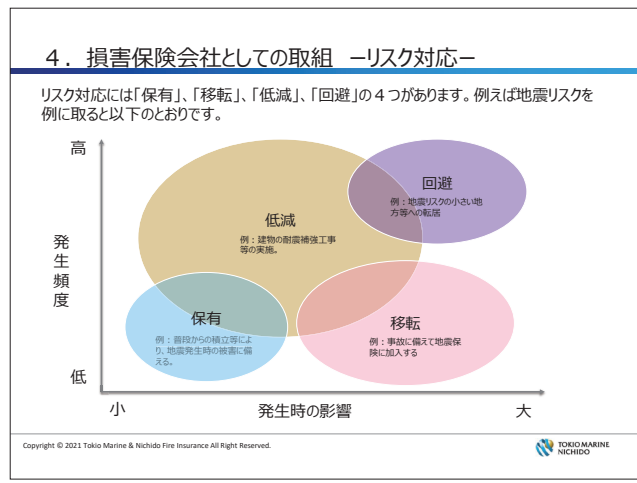
Copyright © 2021 Tokio Marine & Nichido Fire Insurance All Right Reserved.

3. 市民後見人に関する現場の声／まとめ

関係者間の関係性と不安要素の整理:

- ご本人・ご家族**：【不安】横領被害
- 行政 社会福祉協議会**：【不安】信頼される制度の構築
- 市民後見人**：【不安】後見人業務に対するプレッシャー
- 活動の流れ：相談 → 後見業務 → 活動支援・報告

Copyright © 2021 Tokio Marine & Nichido Fire Insurance All Right Reserved.



第3回成年後見制度の運用改善に関するワーキング・グループ_資料5より引用。