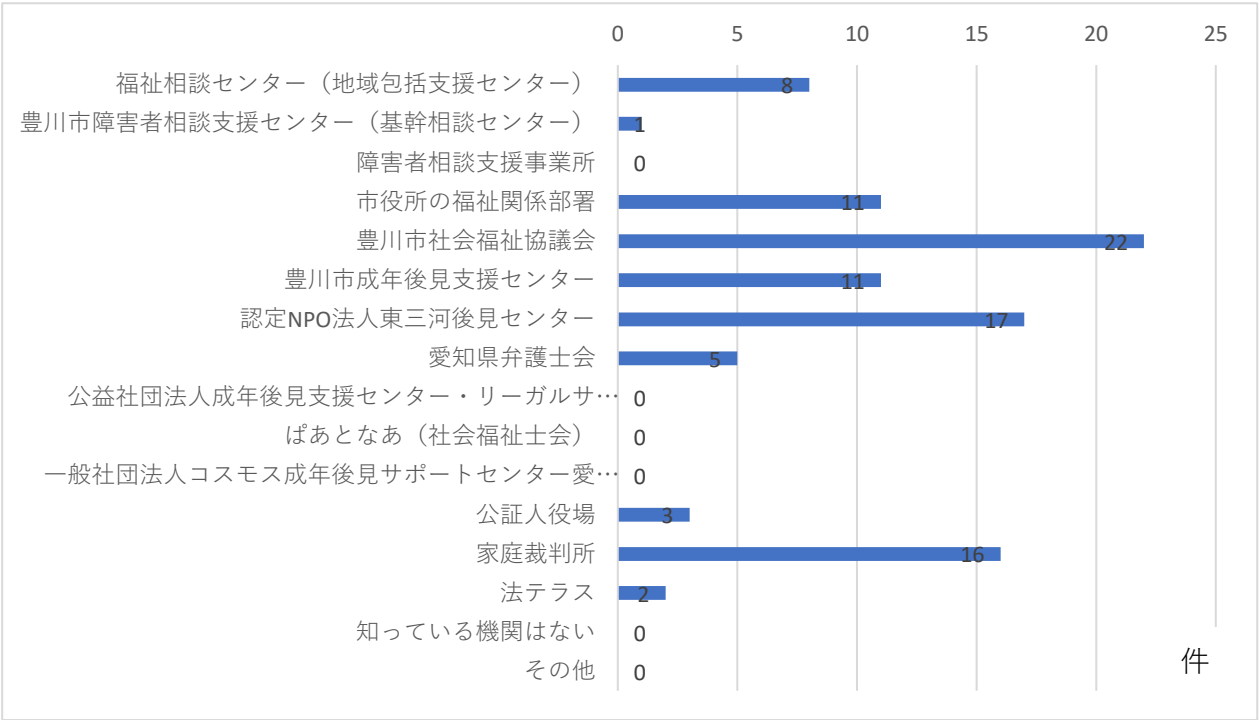


当事者団体・福祉関係者のニーズを把握するためのアンケート

1. 対象：金融機関（豊川信用金庫、ひまわり農業協同組合）
2. 実施期間：令和6年6月15日から令和6年7月31日
3. 対象者数：26機関
4. 回答者数：26機関（回収率100%）
5. 実施方法：豊川信用金庫、ひまわり農業協同組合に依頼。各支店から回答を回収

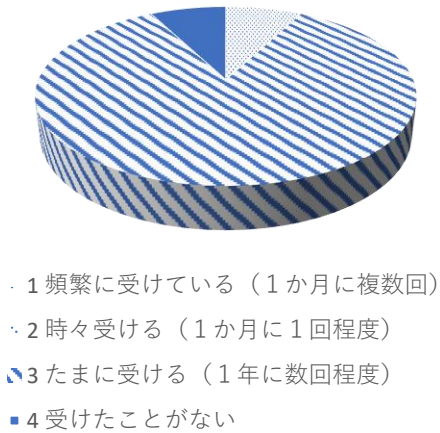
問1 成年後見制度に関する相談支援を行っている機関で、知っている機関はありますか。
(あてはまるものすべてに○) <複数回答>

	項目	件	%
1	福祉相談センター(地域包括支援センター)	8	8.3
2	豊川市障害者相談支援センター(基幹相談センター)	1	1.0
3	障害者相談支援事業所	0	0.0
4	市役所の福祉関係部署	11	11.5
5	豊川市社会福祉協議会	22	22.9
6	豊川市成年後見支援センター	11	11.5
7	認定NPO法人東三河後見センター	17	17.7
8	愛知県弁護士会	5	5.2
9	公益社団法人成年後見支援センター・リーガルサポート愛知支部(司法書士)	0	0.0
10	ばあとなあ(社会福祉士会)	0	0.0
11	一般社団法人コスモス成年後見サポートセンター愛知支部(行政書士)	0	0.0
12	公証人役場	3	3.1
13	家庭裁判所	16	16.7
14	法テラス	2	2.1
15	知っている機関はない	0	0.0
16	その他	0	0.0
	全体	96	100.0



問2 成年後見制度に関する相談等を、受けることがありますか。(○はひとつだけ)

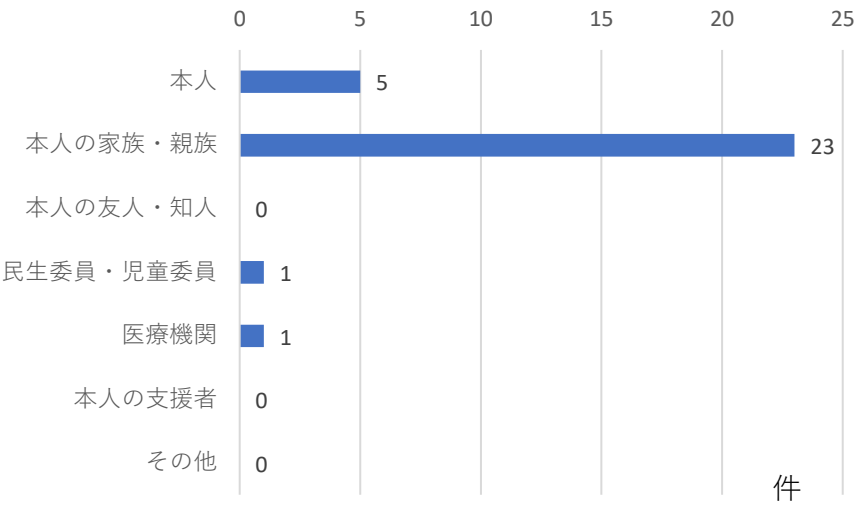
	項目	回答数	%
1	頻繁に受けている(1か月に複数回)	0	0.0
2	時々受ける(1か月に1回程度)	2	7.7
3	たまに受ける(1年に数回程度)	22	84.6
4	受けたことがない	2	7.7
	全体	26	100.0



問3 成年後見制度について相談を受けている場合、どなたから相談を受けていますか。
(あてはまるものすべてに○)

〈複数回答〉

	項目	件	%
1	本人	5	16.7
2	本人の家族・親族	23	76.7
3	本人の友人・知人	0	0.0
4	民生委員・児童委員	1	3.3
5	医療機関	1	3.3
6	本人の支援者	0	0.0
7	その他	0	0.0
	全体	30	100.0



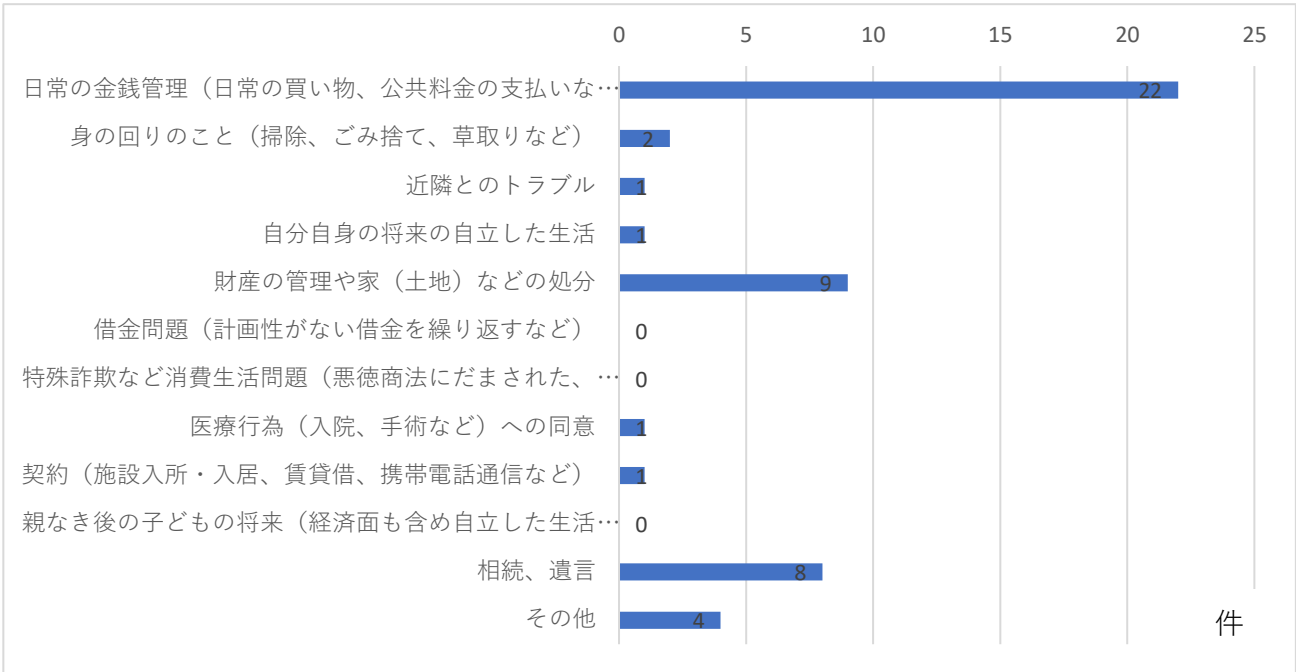
問4 その相談内容はどのようなことですか。(あてはまるものすべてに○)

＜複数回答＞

	項目	件	%
1	日常の金銭管理(日常の買い物、公共料金の支払いなど)	22	44.9
2	身の回りのこと(掃除、ごみ捨て、草取りなど)	2	4.1
3	近隣とのトラブル	1	2.0
4	自分自身の将来の自立した生活	1	2.0
5	財産の管理や家(土地)などの処分	9	18.4
6	借金問題(計画性がない借金を繰り返すなど)	0	0.0
7	特殊詐欺など消費生活問題(悪徳商法にだまされた、だまされそうになったなど)	0	0.0
8	医療行為(入院、手術など)への同意	1	2.0
9	契約(施設入所・入居、賃貸借、携帯電話通信など)	1	2.0
10	親なき後の子どもの将来(経済面も含め自立した生活が送れそうかなど)	0	0.0
11	相続、遺言	8	16.3
12	その他	4	8.2
	全体	49	100.0

＜その他＞

- ・どこに相談したらよいのか分からない、手続き方法など
- ・電気料金などを滞納し、停まってしまったなど
- ・貯金者本人の意思判断がつかない場合の貯金関係の手続
- ・貯金の払い出し・契約、共済の加入・請求・相続手続き等



問5 成年後見制度に関する相談への対応について教えてください。

- (1) 他機関に相談したことはありますか。実際に相談したことがある機関に○をつけてください。
(あてはまるものすべてに○)

〈複数回答〉

	項目	回答数	%
1	福祉相談センター(地域包括支援センター)	2	6.5
2	豊川市障害者相談支援センター(基幹相談センター)	0	0.0
3	障害者相談支援事業所	0	0.0
4	市役所の福祉関係部署	2	6.5
5	豊川市社会福祉協議会	2	6.5
6	豊川市成年後見支援センター	1	3.2
7	認定NPO法人東三河後見センター	3	9.7
8	愛知県弁護士会	0	0.0
9	公益社団法人成年後見支援センター・リーガルサポート愛知支部(司法書士)	0	0.0
10	ばあとなあ(社会福祉士会)	0	0.0
11	一般社団法人コスモス成年後見サポートセンター愛知支部(行政書士)	0	0.0
12	公証人役場	0	0.0
13	家庭裁判所	1	3.2
14	法テラス	0	0.0
15	知っている機関はない	19	61.3
16	その他	1	3.2
	全体	31	100.0

〈その他〉

- ・司法書士

問6 どのような相談をしたか、内容を具体的に教えてください。

・一人暮らしで被害妄想の強い老人からの紛失に関する申出、何度も届出、「家に泥棒が入った」など警察にも相談にのってもらった。 ・お子様に障害があり将来のことを心配されて今後について相談したいとの申し出があり司法書士へ連絡し手続きしてもらいました。 ・統合失調症のような症状のあるお客様のことで福祉相談センターに相談したことがあります。 ・成年後見を利用するにあたっての具体的な手続き ・認知症になった(又は認知症かも)父、母の入院代や施設への費用を支払いたい。金額が若干高額であるが、本人以外でも引き落とし出来るか？また、父、母のお金を引き出したと兄弟姉妹でもめることがあります。 ・相続に関する相談 ・共済の請求、満期手続きに関する相談 ・貯金に関する相談 ・その他手続きに関する相談
--

問6 判断能力の低下した方への対応で、困ったことはありますか。

	項目	回答数	%
1	ある	21	80.8
2	ない	4	15.4
3	無回答	1	3.8
	全体	26	100.0

問7 困ったことについて、具体的にお答えください。

- ・毎日出金に来店される。昨日来店されたことも覚えていない。
- ・何度も通帳等紛失される。
- ・家族に連絡がとれない。
- ・何度も同じ質問を繰り返され、理解をして頂くことが困難。
- ・通帳やCDカード、印鑑が「無い」「盗まれた」などとおっしゃるも、後日ご家族の方より、なくしてはないとの問い合わせがあった。
- ・同じ事を何回も何回も言われ、納得していただけなかった。
- ・息子に通帳をとられたと何度でもTELしてくる等。(本人の判断能力が低下しているので子息等が管理している場合)
- ・普段の対応で判断能力がどの程度低下しているかが明らかではない。
(家族と一緒に来店されないと低下具合が分からない、まだらぼけ等)
- ・お金を引き出され、引き出したお金のことを忘れてしまい何度も足を運ばれる方がみえました。
- ・通帳、キャッシュカード、印鑑等の紛失届を繰り返し出されること。
- ・通帳、印鑑、キャッシュカードを頻繁に紛失したと申し出があり、再発行手続きを何度も行うケース。
- ・家族が近くにおらず自身で財産管理しているも、印鑑等の所在が分からず繰り返し申し出がある。
- ・通帳、印章、カード等 月に何度も紛失、再発行を繰り返す。
- ・ご自身で管理している通帳や印鑑を何度もなくしたり、お子さんが管理されている通帳等を”なくした””盗まれた”と言い張られて中に納得してくれない時です。
- ・通帳が盗まれた、他人が使用している、自己が使用しているのに通帳を誰かが使用している。
- ・本人に話をしても通じない。
- ・来店いただくたびに同じご質問をされる。また、筆談等何度も説明してもご理解いただけない
- ・定期貯金の解約等手続きしたことを覚えていない。筆跡をみせても知らないと言われた。
- ・ご家族同席での対応を求めた際、身寄りがないといわれた。
- ・通帳、印鑑、キャッシュカードの紛失が多い。同じ人で何回もあり同日もある。
- ・金融機関に預けてあるはずだと言われる事もたびたびある。
- ・親族が本人に代わって貯金の払出等手続きを行うことを強要する。
- ・何度も通帳等を紛失し再発行手続きを行う。
- ・電話連絡があったと申し出るが、こちらからはしておらず、対応に激高する。
- ・お金や印鑑等を預けたと言うが、預かっていない。
- ・電話にて毎回同じ内容の親族間のトラブル等を長時間に渡って話す。
- ・本人が来院して通帳から引き落としをしたにもかかわらず、覚えがない等の問い合わせがある。
- 又、その家族からも問い合わせがある(他人に引き落とされたのではないかと)。
- ・通帳、印鑑の紛失(しまい忘れ)を繰り返している(管理できなくなっている)。不必要な現金出金を繰り返しているなど。
- ・来店目的が不明。
- ・取引、手続き理解がどの程度できているのかが不明で、どこまで取引を実行してよいのか判断がつかない。
- ・通帳、取引印の管理ができておらず、よく紛失する方がいる。
- ・同じ質問を繰り返し受けることがある。
- ・説明したいことが伝えられない(理解してもらえない)。
- ・手続きをしたくても手続きできない。
- ・成年後見人制度を案内すべきかの判断を迷うことがある。
- ・通帳や証書、印鑑の喪失の対応。
- ・再発行してもまたすぐに喪失を繰り返す等。
- ・家族が大口での現金出金や振込、定期の解約で来店した時の窓口対応。
- ・何度説明しても日を変えて来店されて、又、同じ説明をすることになる事。
- ・通帳等の紛失案件で、手続きを家族の人と相談してから来店するよう依頼するのですが、単独で来店されて納得してもらおうが大変な時。

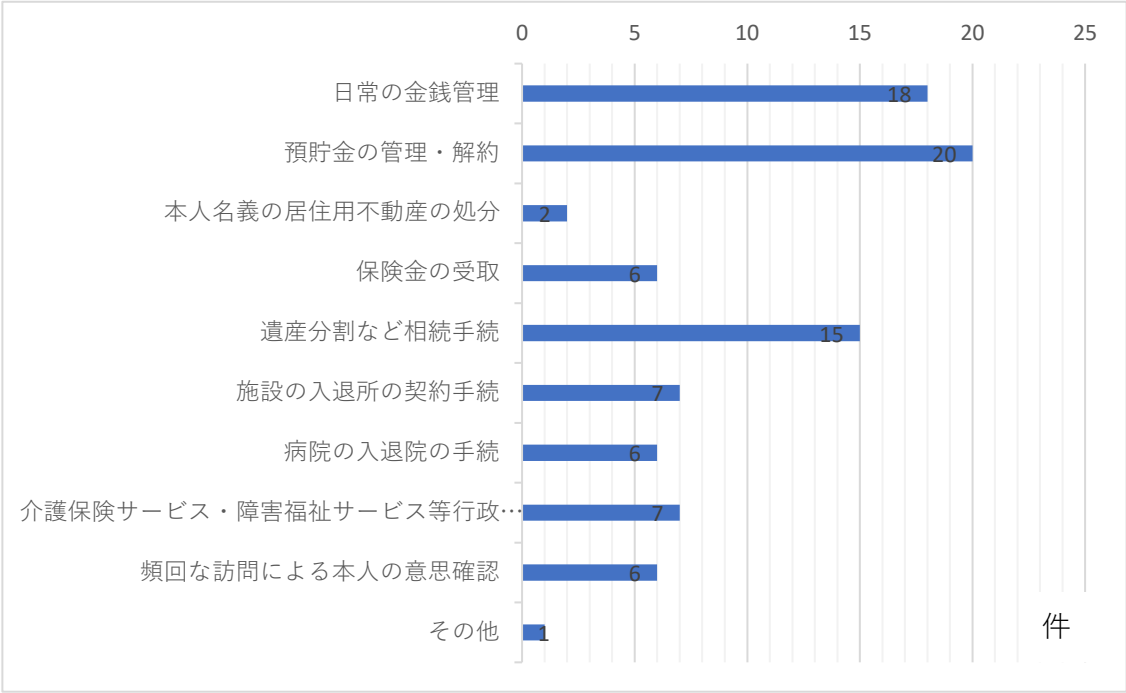
問8 成年後見人等に望むことを教えてください。(あてはまるものすべてに○)

＜複数回答＞

	項目	件	%
1	日常の金銭管理	18	20.5
2	預貯金の管理・解約	20	22.7
3	本人名義の居住用不動産の処分	2	2.3
4	保険金の受取	6	6.8
5	遺産分割など相続手続	15	17.0
6	施設の入退所の契約手続	7	8.0
7	病院の入退院の手続	6	6.8
8	介護保険サービス・障害福祉サービス等行政機関などの窓口での手続	7	8.0
9	頻回な訪問による本人の意思確認	6	6.8
10	その他	1	1.1
	全体	88	100.0

＜その他＞

・身寄りのない老人、子どものいない方への対応。



問9 豊川市や豊川市成年後見支援センターに対するご意見等があればお聞かせください。

- ・一人で生活している人の支援を充実させてほしい。
- ・成年後見制度が認知されていないと思います。一般の人に認知され、気軽に相談ができるよう環境を整えてほしい。
- ・手続が煩雑で、まだまだ制度が認知されていないと思うので、気軽に相談できるよう対応して欲しい。
- ・どこで相談できるかもっとPRしてほしい。
- ・判断能力の低下している先の対応に対し苦慮する場面も少なからずあり、対応相談窓口（TEL）を設けていただけると助かります。
- ・成年後見制度があるということは伝えられるが、実際に制度を利用するうえで相談、手続きをどのように進めていくのかわかりにくい。機関によっては担当職員に機関の証明書等が発行されていないため、代理人である事の確認がわかりにくい時があります。
- ・一人暮らしの方、身寄りのない方が安心してらせるようにサポートしてもらいたいです。
- ・親族間でのめ事に巻き込まれないような施策を。
- ・ご家族の方が成年後見制度に手続きに時間もかかり、複雑で難しいとおっしゃられることもあります。簡易化されると金融機関もお客様に話がしやすくなります。
- ・家庭裁判所へ出向く等手続きが煩雑になる事や費用がかかる事でどうしても敬遠されやすいのが現状とは思いますが、豊川市と金融機関がお互いに連携し、成年後見制度が利用しやすい環境を整える必要があると思います。
- ・民生委員等による地域の見守り（高齢者）の強化をしていただきたい。
- ・判断能力が著しく低下若しくは無い利用者は年々増加していくと思う。成年後見人制度やその内容を広く知ってもらい、諸手続きがスムーズに行えるようにしてもらいたい。
- ・認知症になった家族の方への成年後見制度の話をするが、後見人をたてるのに時間や費用がかかると、話しが進まないケースが多い。
- ・簡易的で確実な対策を考えてほしいです。（お金がからむ事でするので常に慎重に対応しています）
- ・大切な制度だと思うが、本人や家族が「めんどくさい」「時間がない」等の理由で、制度利用をためらうケースが多いと感じる。
制度の重要性・必要性を本人だけでなく、家族等にも十分周知し、利用しやすい環境を整えることが大切だと考えます。
- ・ご家族の方の協力がなくて難しいかなと思います。
- ・ご家族間で対応できない時のフォローができるとよいと思います。
- ・正式な手続きなくても簡単にできる制度・仕組みがあるとよいと思います。