

第三者評価提言事項の改善の方向性

特定非営利活動法人 よこはま成年後見つばさ
代表理事 渡邊 修一

評価項目 1. 基本情報
提言事項 ・2018年度（第8期）事業報告書について、「1. 成年後見人等の法人受任に関する事業」「2. 成年後見の相談・申立支援に関する事業」はよいとして、「3. 成年後見制度など権利擁護に関する事業」「4. その他事業」の中に、さまざまな種類の活動が、十分に分類されないまま、同列に取り扱われているように感じます。
【改善の方向性】 2019年度（第9期）事業報告書作成にあたっては、ご提言の趣旨を踏まえて改善を検討します。
評価項目 2. 後見等業務1（全体）
提言事項 ・各種マニュアル、各種書式は、今後、定期的かつ継続的に見直しし、必要な改訂を重ねていく必要があるものと思いました。事業ごとに書式類の一覧を作成するなど、一覧性をもたせて整理・検討することにより、改訂作業も効率化できるのではないかと思います。 ・各種会議については、それぞれの会議の目的・役割を明確化して、その認識を共通化することが大切だと思いました。
【改善の方向性】 ・書式一覧を作成し、書式の明確化を図ります。また、各会議体の開催要領を作り会議の目的・役割を明確にします。
評価項目 3. 後見等業務2（受任直後）
提言事項 ・「評価票」を利用した定期的な「個別事例検証」は有用であると感じました。他方でそれらが、評価項目2. 評価4. に記載した、どの会議で行われているのかが不明確であると感じました。 ・受任直後業務の負担が重いため、評価項目1. 評価2. に記載したスーパーバイザー（SV）が代行するケースが多いとのことでした。

この点について、スーパーバイザー (SV) の増加の必要性を検討しているとのことですが、スーパーバイザー (SV) の本来の役割は、あくまで事務全体を見渡した統括、管理・監督業務であり、受任直後業務の円滑化・効率化は、SV の養成ではなく、担当者の育成や事務効率化によって解決を図るべきではないかと思いました。
また、その意味で、「スーパーバイザー (SV) の役割」について、法人内で再検討する必要があるのではないかと感じました。

【改善の方向性】

・今回の個別事例検証は、法人内に設置した評価委員会が行いました。今後は、どの会議体で行うか明確にいたします。また、つばさの法人後見におけるスーパーバイザー (SV) については、その機能を明確にいたします。

評価項目

4. 後見等業務 3 (継続支援)

提言事項

・「担当者会議」(=各種会議)については、評価項目 2. 評価 4. の各種会議の例には挙げませんでしたが、前記「業務検討会」とは別に開かれているのでしょうか。

【改善の方向性】

・担当者会議は、業務検討会とは別に開かれています。基本的に担当者が自主的に開催しています。その場を借りて法人から必要な情報を提供します。また、会員研修の場にも活用しています。年 2 回開催から 3 回開催の方向が検討されています。

評価項目

5. 後見等業務 4 (終了事務)

提言事項

・終了業務は、主にスーパーバイザー (SV) が対応しているとのことですが、法人内における SV は「担当者中の熟練者・精通者」との位置づけでしょうか。一般的には、「スーパーバイザー」との名称は、全体を統括するもの、監督者・管理者を指すものと理解されますので、新しい担当者が入ってきたときなどに、「名称」が原因で混乱を来さないよう注意していただければと思いました。

【改善の方向性】

・社会福祉におけるスーパーバイザー機能としては、一般的に①管理機能、②支持機能、③教育機能などが挙げられます。これに代行機能を加えてつばさの法人後見における SV 機能といたします。

評価項目

6. 担当者支援の実際

<p>提言事項</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「申立専門支援員」「担当者」「チームリーダー」「スーパーバイザー (SV)」「相談員」「三役」「理事」などの役割分担があることが分かりました。この点、①<u>それらの各役割と各法人の事業 (法人後見事業以外の事業も含む) との関連性</u>、②<u>各役割同士の関係性</u>、が分かりにくいと感じました。 ・各役職の養成方法と、指名・選任方法が明確になっているかについても、法人内で再確認すべきと思いました。
<p>【改善の方向性】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・各役割の職務内容・範囲及びその養成方法、指名・選任等の明確化を図ります。
<p>評価項目</p> <p>7. 人材確保・養成の取り組み</p>
<p>提言事項</p> <ul style="list-style-type: none"> ・法人後見の受任事業が、今の法人の中心的事業であることから、同事業を更に充実化するため、知識と経験の豊富な人材を、定期的かつ継続的に養成・確保することが法人にとっての最重要課題であると感じました。 また、法人内で、どの役職につく人材を養成するのかを明確にし、それを意識した養成活動を検討すべきと感じました。
<p>【改善の方向性】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・担当者の養成、SVの養成さらには次を担う幹部の養成を計画的に行っていきます。
<p>評価項目</p> <p>8. 当事者の余暇活動支援</p>
<p>提言事項</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「余暇活動支援」の企画・実施を理事が担当しており、理事負担が増加しているため、会員やボランティア参加が必要とのことですが、同事業継続のために、誰が担当するかを再検討した方が良いと思いました。 ・『年間行事と作業所を発展させたサロン活動』を加えていく」とのことですが、具体的なイメージがもてませんでした。この点、法人内でイメージをすり合せ、共有化して、具体的な活動を検討していくべきと感じました。
<p>【改善の方向性】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ご提言を踏まえ、事業継続のために担当を明確化していきます。また、作業所のサロン化もその趣旨を明確にいたします。
<p>評価項目</p> <p>9. 法人運営</p>

<p>提言事項</p> <ul style="list-style-type: none"> ・法人が、設立目的を達成するためには、<u>適切な法人運営</u>がなされることが不可欠であり、適切な法人運営を実現するためには、<u>法人の組織体制</u>がしっかりしていることが必要であると考えます。そして、しっかりとした組織体制を構築するには、①活動目的の明確化とその意識の共有化、②法人内における役職や、各部門の役割の明確化、③運営規則の制定と同規則の遵守、④役職や各部門間の連絡体制の構築、などを検討して、それらを確実に実行することが必要であると考えます。 ・法人運営には、(民主的に行うことなど)「適切さ」の問題のほかに、「効率化」の問題もあるので、この点についても意識した検討をして頂きたいと思いました。
<p>【改善の方向性】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ご提言を踏まえ、活動目的の明確化、役割の明確化に取り組めます。 ・法人運営の「適切さ」と「効率化」に取り組めます。
<p>評価項目</p> <p>10. 法人財政</p>
<p>提言事項</p> <ul style="list-style-type: none"> ・財政基盤強化を意識した法人運営に取り組んで頂きたいと感じました。
<p>【改善の方向性】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・引き続き財政基盤の強化と担当者への適正な還元に取り組めます。
<p>評価項目</p> <p>11. 新規事業（計画相談）</p>
<p>提言事項</p> <ul style="list-style-type: none"> ・障害福祉における意思決定支援は、現在さまざまな場面で議論検討されており、法人後見事業に取り組む法人が、障害者の計画相談を通じて同問題に取り組むことは、大変に有意義なものであると考えます。 ・今後も、同取り組みを通じて、意思決定支援のあり方を社会に提示して頂きたいと思いました。
<p>【改善の方向性】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・計画相談室 ウィングでは、利用者やご家族の意思を尊重しその人が望む生活の実現に向けて支援しています。必要な場合には、法人後見に橋渡しします。計画相談室 ウィングそのものが、大きな意味で後見的支援（つながり続けるアプローチ）です。意思決定支援です。
<p>評価項目</p> <p>12. 個人情報保護</p>

<p>提言事項</p> <ul style="list-style-type: none"> ・法人内で個人情報保護に関するさまざまな取り組みがなされていることが分かりました。マイナンバー以外についても法人内の個人情報取り扱いに関する一般的な規則が何か定められているかどうかについて気になりました。 ・会員各自への周知徹底に課題があるとのことですが、この点は、＜気付き＞で検討されているとおり、①マニュアルの作成と実行の徹底、②法人内研修の実施、③専門的管理組織の設置などが考えられます。
<p>【改善の方向性】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・個人情報保護取り扱い規程の作成や年度の研修計画、担当者養成講座のカリキュラム改善などに取り組みます。
<p>評価項目</p> <p>13. アンケート調査</p>
<p>提言事項</p> <ul style="list-style-type: none"> ・認知症高齢者や障害者など、自らの意思を表出することが困難な方に対する支援活動を行う者にとって、活動が独善的になることを防止するために、定期的かつ継続的な、自主的「振り返り」をすることは大切なことであると考えます。
<p>【改善の方向性】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・定期的かつ継続的な「振り返り」のために、今後もアンケート調査を実施します。
<p>評価項目</p> <p>14. 広範な活動</p>
<p>提言事項</p> <ul style="list-style-type: none"> ・今後、更に新しい発想でさまざまな活動に取り組むよう努めるとともに、それらの活動の意義を振り返り、活動の成果を、今後の法人活動の展開にどのように活かしていくかが検討されなければならないと思います。 ・それらを活かす方法には、<u>業務面</u>（個別事案での実践、新たな別事業への展開など）、<u>運営面</u>（人材発掘、広報、財務など）など、さまざまな方向性が考えられますので、<u>どの会議体で検討するのが適切であるかも含め、法人内で整理してよく検討して頂きたい</u>と思いました。
<p>【改善の方向性】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・多様な活動を業務面、運営面でどの会議体が企画し、どのように取り組むのか明確にしています。
<p>評価項目</p> <p>15. 全体を通じて</p>

提言事項

・成年後見制度はあくまで高齢者福祉・障害者福祉の一手段であるところ、チームを組んで組織的に支援にあたる手法自体が、福祉的支援のあり方のひとつとして、極めて有意義であると考えます。

・福祉的な支援が必要な市民には、認知症高齢者や知的・精神障害者以外にも、身体障害者や親のいない子どもなどもいます。

それらの方々全てに対して完全な支援を行き渡らせることは困難かもしれませんが、個人よりも、組織的に支援を行うことが有用である場面は少なくないものと考えます。

他方で、組織的支援のデメリットについての検討も、今後それを克服する方法を考える上では有用であると考えます。

・そのような組織的支援を先駆的に行う法人の模範として、今後も、適切な組織的支援のあり方を研究・実践して頂きたいと思えます。

【改善の方向性】

今回の評価実施は、試行的な実施の連続でした。この経験を踏まえ、次回からは計画的な実施へとステップアップします。

NPO 法人よこはま成年後見つばさは、法人後見実施団体として設立したのですが、新たな事業として計画相談事業に踏み切りました。これまでも、福祉事務所から依頼されて生活保護制度の預託機関を引き受けたこともあります。

まだ手を付けていない任意後見や未成年後見の問題もあります。最近では、身寄りのない人の保証人問題など周辺領域の問題もあり、病院の医療福祉相談室から相談があります。

もともと法人の中心メンバーは、福祉事務所や児童相談所等で働いてきた経験のある横浜市の福祉職OB等の集団です。

長期的視点に立って、私たちに何が出来るのか研究・実践したいと思えます。

最後になりましたが、財政基盤強化のご指摘もいただきました。飲み込んでも安心な口腔ケア剤「オーラルピース」の製造・販売を通し、障害者の雇用機会創出に取り組む(株)トライブ様から2年連続でご寄附をいただきました。寄附は、NPO法人の活動を支える方法のひとつです。感謝を込めてご報告いたします。

以上