

2019 年 9 月 13 日

**法人後見等自己評価報告書**

認定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 修一様

評価委員会 委員長 須田 幸隆

認定特定非営利活動法人 よこはま成年後見つばさ（以下「つばさ」という）の各事業について、2011 年 10 月の設立時から 2019 年 9 月までの取組み及び実績を次のように自己評価しましたので報告します。

## ＜評価項目＞

## 1. 基本情報

## ＜自己評価＞

▼つばさでは、法人の基本理念を「誰にも等しく権利擁護」と定め、特に資力の乏しい人の身上保護に重点をおいた法人後見を実施しています。

▼成年後見人等は自然人を原則とするとの説があり、それが為にメリットの多い法人後見は、まだ全体の 7.8%（2018 年）に過ぎないのが実情です。

▼2019 年 9 月現在、つばさの延受任件数は 82 件（認知症高齢者 33 件、障害者 49 件）となり、信頼のおける法人後見実施団体として家裁から評価されるまでになっています。

▼2018 年度年間延相談件数は 229 件（うち実質受任相談 36 件）ありました。

▼そのうち 18 件が新規に法人後見受任に結びついています。18 件の内訳は、親族申立 10 件、本人申立 3 件、区長申立 5 件でした。

▼親族申立 10 件のうち 7 件は、弁護士による代理申立（内法テラス 3 件）で、的確な申立と地域での成年後見制度利用促進が図られています。

▼さらに法人が独自に申立支援を行ったものは 6 件（親族申立 3 件、本人申立 3 件）あります。

▼つばさでは、独自のカリキュラムで「申立支援専門員」を養成し認証しています。

▼申立支援専門員は、つばさの無料相談室で無料の申立支援に従事します。家裁申立は、それぞれの状況に合わせ福祉関係者と連携しながら行うつばさ独自の方式が確立しています。

▼法人運営規程に基づき、業務検討会が開催されています。業務検討会では、担当者による活動報告が義務付けられています。

▼つばさでは、独自のカリキュラムでスーパーバイザー（以下「SV」と言う）を養成しています。各担当者には、必ず SV を配置しています。

▼2012 年 4 月、つばさの法人内に後見的支援として「真理プロジェクト」を設置し、3 年継続しました。

▼2017 年 8 月 2 日、最高裁家庭局で行われた「診断書の在り方」ヒアリングで、適正な類型選択の実践例として「真理プロジェクト」を発表しました。

▼相談から直ちに制度利用につながらなかった場合でも、当事者やそのご家族からの要

請で後見的支援として将来の制度利用に向け、チームを結成しつながりを保ちながらラポール構築に努めている事例が散見されるのは特筆されます。

▼令和元年7月16日に行われた厚生労働省の地域共生社会推進検討会では、中間とりまとめの中で今後対人支援において求められるアプローチとして、次のように提案しています。

○福祉の専門職による対人支援は、次の二つに大別できる。

- ・具体的な課題解決を目的とするアプローチ（例えば、後見支援がそうではないか）
  - ・つながり続けることを目的とするアプローチ（例えば、後見的支援がそうではないか）
- とすれば、つばさの法人後見ではこの二つを行なっていることとなります。

つばさの後見的支援（つながり続けることを目的とするアプローチ）は、他に例が見当たらず注目に値します。

全体として、制度利用相談と申立支援、法人後見受任を一体的に進めるつばさ方式が軌道に乗っています。

#### <気付き>

△毎年、相談件数が相当数あります。基本理念に基づき資力の乏しい方からの相談も多いので、法テラス等の弁護士による代理申立を積極的に活用する必要があります。

△本人申立は、本人の意思決定の最たるものであり、意思決定支援として触法行為とならないよう配慮して本人申立支援に取り組みます。

△家事事件手続法第22条但し書きによる非弁護士による手続代理人について、品川社協に学びつばさでも一度ホームレスの事例で試みましたが、横浜家裁の許可が得られませんでした。しかし判断能力の不十分な方々の手続的権利保障（デュープロセス）の重要性に鑑み、引き続き研究します。

△また、多様なニーズに応じていくため即成年後見制度利用に至らずとも、個々に工夫を凝らした後見的支援（つながり続けるアプローチ）を行なっています。

#### <評価項目>

##### 2. 後見等業務1（全体）

#### <自己評価>

▼インテーク相談票を作成し、情報を共有しています。また、相談・申立・受任についてはそれぞれ一覧表を作成し、その進捗状況を把握しています。

▼3役会（代表理事・副代表理事・事務局）、役員会、チームリーダー会議で相談事例と担当候補者の最適なマッチング実現に努めています。

▼業務検討会は、つばさの法人後見の「柱」です。法人運営規程で定めた開催区分に基づき開催されています。

▼個別事例ごとに、活動報告書や経過一覧表の作成を徹底しています。

▼ヒヤリハット、事故記録を作成しています。

▼終了事務マニュアルを作成しています。

▼相続登記マニュアルを作成しています。

▼相続財産管理人業務マニュアルを作成しています。

▼個別事例検証結果（全体）は、別紙1：様式4-1、2（非公開）のとおりです。

<個別事例検証結果（全体）の総括>

①検証を行った個別事例は、区長申立 17 件、親族申立 13 件、本人申立 10 件です。

②類型別では、後見類型 29 件、保佐類型 8 件、補助類型 3 件です。

③組織力の発揮

行政からの相談事例の中には、支援を拒否し地域で孤立している方、親族による虐待に遭われている方、ほぼ児童世帯、複合的課題のある世帯など比較的困難な事例が多く、行政など福祉関係者と連携し、つばさが組織力を発揮し対処しています。

④地域での活動

親族申立の中には、家裁申立前につばさと後見的支援（つながり続けるアプローチ）でつながっていた方、複合的課題（認知症が進む親と障害のある子等）のある家族で地域連携ネットワークを構築、福祉サービスを導入し生活支援を続ける世帯など地域活動を積極的に推進しています。

⑤問題提起と福祉関係者等との連携

本人申立ての中には、生活保護利用について行政と問題点を話し合った方、3 年に及ぶプロジェクトチームで申立支援をした方、本人意思を尊重し本人申立をバックアップした方などがいます。また本人申立には、後見類型が 8 件含まれておりつばさと福祉関係者及び弁護士との連携で実現しています。相続人不存在の方で、つばさが相続財産管理人に選任され、葬儀や納骨、永代供養、死後の債務整理を実施した方もいます。

さらに区長申立の相談で長期に渡り不作為状態だった方、区長申立拒否・申立費用助成拒否のためつばさ基金（賛助会員の寄付に理事が上積みして設立）を活用し制度利用に繋がった方、それを機に助成事業の改善要望をした事例などがありました。

この検証からも組織的対応をする法人後見の有用性が、明らかになったと思われます。全体として、どの事例も組織的対応ができています。個別課題を普遍化、一般化して問題提起も出来ています。地域との連携、地域への働きかけも始まっています。

<気付き>

△すべての申立事例について、家裁申立記録が作成されています。貴重な家裁申立記録が、次の申立や会員勉強会で活用される必要があります。

△市民や行政からの相談はたえまなくあります。市民の法人後見への期待は大きく、引き続き会員とSVを確保、育成しこの期待に応えていく必要があります。

△困難な課題に直面すればする程、結束してチームでの対応が必要なので、引き続きチーム力を高めていくことに努めます。

△個人情報漏洩等のヒヤリハット、事件・事故を究明し未然防止に努めるなど危機管理意識を高める必要があります。

△法人の力を過信することなく（自己覚知）、適切な機関につなぐことが必要です。

<評価項目>

3. 後見等業務 2（受任直後）

<自己評価>

▼2018 年度、新規受任は 18 件（認知症高齢者 4 件、知的障害者 12 件、精神障害者 2 件）ありました。

- ▼評価票に基づく個別事例検証は、10件(約56%)を抽出して行いました。
- ▼18件の受任に対して18名が担当者となりました。担当状況は1件目の人が12人、2件目の人が6名でした。
- ▼SVの担当状況は5件が1名、4件が1名、3件が2名、1件が3名でした。SVの担当件数にばらつきがありました。
- ▼初回担当者への説明、財産の引継ぎ方、引継いだ財産の管理、金融機関への就任届、受任後3か月間毎月の業務検討会は適切に行われていました。家裁報告は業務検討会で検討された内容を期限内に報告出来ていました。
- ▼チームでの業務検討会が100%計画通り行われていることは評価できます。業務検討会で課題整理や後見方針が立てられており、法人後見の良さを発揮できていると言えます。
- ▼個別事例検証結果(受任直後)は、別紙2:様式5-1、2、3のとおりです。

受任直後は担当者とSVが密接に連携して対応をしていることもあり、ほぼ法人の運営規程や実施要領に則って適切に業務が行われていることが確認できました。

<気付き>

- △業務多忙の中で通知先変更手続きが漏れる場合もあるので、受任直後事務のチェック票活用を習慣にするなど、改善できると良いと思われます。
- △外部からの問合せに対してある程度誰でも対応できるようファイルに基本情報を付けておくことが必要であり、漏れを防ぐため予め用紙をファイルに付けておくなど改善が必要と思われます。
- △他に仕事を持っている担当者には、受任直後業務は負担も多く、SVが代行している場合が多くあります。今後も仕事を持っている担当者が増えていくのでSVの役割は大きく、昨年度に引き続きSVの養成が求められます。
- △金融機関への就任届について今後は、使われていない通帳の解約手続き等は、事務局で行うことの検討も必要です。また法人後見実施要領が、金融機関への就任届等で実情にそぐわない面が出ているので見直しも必要です。

<評価項目>

4. 後見等業務3(継続支援)

<自己評価>

- ▼2019年9月までに82件を受任し、そのうち21件が終了(死亡19件、辞退2件)、現在61件を継続支援しています。
- ▼44名の会員が担当者として活動しています。そのうち34名の担当者が1件ずつ、10名の担当者が2件ずつ、3件、4件を担当している担当者が1名ずついます。
- ▼SVは13名おり、一番多く担当しているSVは14件、少ないSVは2件で、SV就任年数が長いほど担当数が多くなっています。
- ▼評価票に基づく個別事例検証は、受任中の61件の中から新規18件を除いた43件の内、10件(約23%)抽出して行いました。(内訳は高齢3件・障害7件、所在先は在宅4件・GH入居2件・施設入所3件・長期入院1名)
- ▼業務検討会は、4チームに別れて行なっています。チームは、チームリーダー・SV・担当者それに他の理事など4、5名で構成しています。複数の目でチェックが来ていたので適正な財産管理と身上保護業務が確保されています。

▼業務検討会は規定の通り開催されており、担当者から定められた様式に基づき活動報告が行われ、同時に預貯金通帳や現金出納帳の収入・支出の適正がチェックされています。

▼業務検討会では、参加者から他の類似の事例を参考にするなど多様な意見が出されます。毎回課題を把握し、問題解決のために短期目標、長期目標を定め活動方針が立てられます。課題によっては、家裁上申の要否とその内容が検討されます。常にQOL向上のために、何をすれば良いか、消費はどうあるべきかを検討します。

▼業務検討会には、ご家族が参加している例もあり透明性、信頼性確保に努めています。

▼担当者は活動上で必要に応じSVの助言が得られ、SVによる代行も行われています。

▼毎年家裁への報酬申立書等の提出書類は、担当者からの資料を基に法人事務局で作成していますので、全体的な内容をチェックした上で定められた期限内に提出できています。

▼後見等開始時から、親族調査と推定相続人の確定など終了時を意識します。高齢事例の場合は、本人意思を確認し死亡時を想定した準備を始めるようにしています。

▼担当者が転居等で交代が必要な時は担当者交代手順に従い、引継書を作成し、引継ぎに支障のないように行なっています。

▼ご本人だけでなく、ご家族への目配りも怠らないよう努めています。

▼個別事例検証結果（継続支援）は、別紙3：様式6-1、2、3のとおりです。

継続支援については、業務検討会での担当者からの報告で適切な財産管理と身上保護がなされているかをチェックしていますが、運営規則や実施要領にそった業務が行われていることが確認できました。

#### <気付き>

△受任件数が多くなり、他に仕事をもっている担当者も増えているため、担当者へのバックアップや担当者の不測事態時の代行、交代等の必要性が高まっています。この役割をSVが担っていますので、SVの増員が必要です。

△業務検討会が重要な位置をしめていますので、よりよい検討がされるようチーム編成等常に工夫が必要です。

△障害の受任件数が増えその特性をよく理解した活動が必要とされますが、この分野の課題のきめ細かな対応が十分とは言えない状態です。

△財産管理について、高額の買い物は上申が必要なこと、施設預かり金の明細を取り寄せ点検しておくこと、担当者が作成する現金出納帳と手元現金を照合することについて、十分ではないケースがありました。法人後見実施要領の改訂、担当者会議等を利用して、担当者に意識付けを図っていく必要があります。

#### <評価項目>

##### 5. 後見等業務4（終了事務）

#### <自己評価>

▼2019年9月現在、延82件の法人後見受任のうち21件が、既に被後見人等の死亡などで終了（死亡19件 辞任2件）しています。

▼評価票に基づく個別事例検証は、死亡事件3件を抽出（約14%）して行いました。

▼被後見人等の死亡後、相続人へ引き継ぐ事務は、短期間に慎重かつ適切に行わなければならないので、後見等事務のうち最も難しい事務とされています。

▼つばさでは、独自にマニュアルやチェックリストが作成され、担当者とSVとで対応しています。その結果、期限内に適切に終了事務が出来ていることが確認できました。  
▼相続人が不存在の事例では、家裁につばさが相続財産管理人に選任され相続財産管理業務が完了しています。

▼個別事例検証結果（終了事務）は、別紙4：様式7-1、2、3のとおりです。

相続財産管理人に選任されるのは、そのほとんどが法律職の方々です。その中でつばさが選任されていることは、つばさの事務処理能力など後見業務全体が適切に行われていると家裁から信任されている「証」と評価しています。

<気付き>

△終了事務は、遺産を適切に相続人に引き継ぐことが求められていますので、引き続き重要課題の一つとして取り組む必要があります。

△終了事務には主としてSVが対応しており、今後もSVを中心に進めることからSVの確保、養成が必要です。

<評価項目>

## 6. 担当者支援の実際

<自己評価>

▼福祉の相談では、一般的に相談員の相談員とも言うべきSVが配置されます。適切な対応の確保と同時に相談員支援のためです。

▼つばさでは、現在13名（理事10名＋理事以外3名）のSVが配置されています。SVは、自らも後見人等を経験し、制度にも良く精通しています。

▼SVは、担当者から相談を受けるだけでなく担当者の不測の事態の時には、自らその代行も勤めます。事実上複数担当制が敷かれているとも言えます。

▼2018年度、業務検討会（ケースカンファレンス）で行われた検討数は年間で260件でした。業務検討会は法人運営規程に定めがあって、受任直後は3か月間毎月行われ、その後は規定の定めによって行われています。以前は最長6か月間に1回でしたが、現在は4か月間に1回とし、より適切な後見等業務の確保と同時に担当者への厚い（熱い）バックアップとなっています。

▼個別事例の年金手帳や預貯金通帳は、財産管理取扱いに基づき法人が管理しています。

▼担当者会議が、年2回開催されています。担当者会議は担当者が自主的に開催し、会議では各人が活動状況を報告し意見交換します。また、法人からは事例検討など学習の機会を提供しています。

▼後見等活動中における不測の事態に備えて損害賠償保険に加入しています。

担当者をバックアップする体制が、二重三重に整えられていると評価できます。

<気付き>

△つばさの法人後見では、SVが実質的に業務遂行上の「要」になっています。優れたSVの確保と養成が質の高い法人後見実施につながります。

△SVの業務が過重になっており、代行業務と併せ担当者が自立出来るよう実務の中で育成していく必要があります。それが次のSVを育てる事にもつながります。

<p>△担当者会議は、担当者のモチベーション維持と会員間の親睦に効果があり、現在年2回の開催から3回開催が検討されています。</p>
<p>&lt;評価項目&gt; 7. 人材確保・養成の取り組み</p>
<p>&lt;自己評価&gt; ▼2019年9月現在、会員は80名です。横浜市の福祉職OBが33名います。福祉事務所や児童相談所などでの生活相談経験の豊富なソーシャルワーカーです。職種別（重複）に見ると、社会福祉士57名 社会福祉主事19名 精神保健福祉士12名 主任介護支援専門員9名 介護支援専門員25名などです。中には、行政書士 看護師 保健師 保育士など多種多様なメンバーが揃っています。そのほとんどの方は、相談職の経験者です。 ▼法人後見実施の円滑な展開を、毎年担当者養成講座から始めて実現しています。 ▼2019年度、第8回担当者養成講座を開講しました。10名の担当候補者が誕生しています。講座は法人独自のカリキュラムで、全14日 14単元 30科目 48時間です。講師はほとんど自前です。内容は実践に重点を置き、業務検討会の傍聴や実習、実地研修も行なっています。また、利用するテキストは一冊に合本され事前に配布されています。</p> <p><b>実践に基づいたカリキュラムで、毎年着実に人材養成に努めていることは大いに評価できます。この養成講座がつばさ発展の原動力の一つになっています。</b></p>
<p>&lt;気付き&gt; △つばさの法人後見発展のためには、優れたSVや担当者の確保と養成が必要です。 △法人後見に寄せる市民の期待は高いので、この期待に応えていく必要があります。 △次年度担当者養成講座カリキュラムの作成と個人情報保護や実習を重視するなどの内容見直しが必要です。 △担当者のレベルアップのため現任研修の機会を増やしていく必要があります。</p>
<p>&lt;評価項目&gt; 8. 当事者の余暇活動支援</p>
<p>&lt;自己評価&gt; ▼グループホームに入所している方などの土日の過ごし方が課題になっています。 ▼つばさでは、2017年度から余暇活動支援を行なっています。きっかけはある被後見人さんが皆でお花見をしたいと話されたことからです。 ▼余暇活動支援としては、お花見、区民まつり、お楽しみ会、クリスマス会、新年会などを行なっています。いずれもつばさの法人後見を利用している当事者とその担当者が参加します。中には、ガイドヘルパーさんや親御さんと参加している方もいます。当事者の方は、毎回参加を楽しみに待ちわびています。 ▼2018年度と2019年度は、音楽療法士さんを招いて様々な音楽によるお楽しみ会が開催されています。楽器を手にしてのリズムや歌は当事者からも好評です。 ▼区民まつりでは、当事者の方がつばさのブース運営に参加しています。被後見人さんが、子供たちに風車作成の手ほどきをします。被保佐人さんが、風船作りを担当します。得意のカメラで写真を撮る被保佐人さんもいます。後日つばさの事務所で写真展を開いています。参加者は、つばさのメンバーとおそろいの帽子、ジャンパーを着用し、スタッフと一体感、充実感、達成感を味わってもらうなど企画の意図は十分に実現できてい</p>

ます。

▼2019年度は、保土ヶ谷区社協に助成金を申請し、5万円の助成を確保しています。

法人が行う余暇活動支援を外出支援の機会に利用するなど QOL 向上に役立っています。つばさで後見的支援を行なっている方も参加しています。横浜市立松風学園では、つばさの法人後見利用者だけではなくその他の入所者と職員も参加しています。

気付き

△企画から実施まで、理事が担当しています。理事の負担が大きくなっています。

△この企画を持続させていくためには、もっと多くの会員やボランティアの参加が待たれます。

△横浜市立松風学園だけでなく、地域の施設などに参加の呼びかけを検討してみます。

△余暇活動支援には、年間行事と作業所を発展させたサロン活動を加えていきます。

△企画の社会性を考えると費用については、引き続き助成申請を行なっていく必要があります。

<評価項目>

9. 法人運営

<自己評価>

▼つばさの法人後見利用者には、生活保護受給者など資力が乏しい人が多くいます。

▼つばさのメンバーには生活保護のケースワーカーを経験した者も多く、生活保護の申請をどの時点で行うのが良いかなど成年後見制度と生活保護制度の議論が多く見られます。

▼法人運営規程はもとより、就業規則や給与規程などよく規定が整備されています。

▼2018年度は、役員会は年間49回開催しました。原則週に1回開催され、活動上の報告と情報共有及び課題解決の方針が話し合われます。

▼2019年7月からの新体制下では、受任数増加に対処するため組織改編が行われ、後見業務管理体制と事務局体制を整えました。また新たに3役会を設けて、役員会と交互に毎週行われています。

▼常にヒヤリハットの把握と課題解決を意識し、事件・事故の未然防止に努めています。

▼NPO法人として、期限までに所轄官庁に定められた報告が出来ています。

法人運営の肝(きも)は、地域の福祉関係者とのネットワーク構築と困難課題への果敢なチーム対応です。福祉事務所等で培った相談力、課題解決力、組織対応力が遺憾なく発揮されています。

国の定めた成年後見制度利用促進基本計画とそれに基づく最高裁家庭局の改善案では、財産管理に加えて身上保護を重視する方向性が打ち出されています。つばさの法人基本理念に基づく法人後見実施が徐々に実現されつつあります。

<気付き>

△事務所内での法人情報掲示やホームページでの法人情報公開には、それぞれ改善が必要です。

△法人基本理念の会員への浸透のためには、不断の努力が必要です。例えば、名刺の裏などに記入するなど会員啓発の工夫も必要です。

△法人基本理念実現のために、一層生活保護担当ケースワーカーと連携を図る必要があ



ります。連携強化を行政とも話し合っています。  
△認定NPO法人として、適正な手続きが行われているか確認する体制が必要です。

<評価項目>

10. 法人財政

<自己評価>

▼法人運営に財政基盤強化は欠かすことができません。横浜市社協のふれあい助成金（100万円）を3年連続で得たことは特筆できます。また、2018年度にはある理事から1,000万円もの大口の寄付があり、事務所の移転費や新規事業（計画相談）の運転資金に充当しています。

▼賛助会員からの寄付を下敷きに、理事が上積みして「つばさ基金」を設けています。つばさ基金は、法人後見利用者の中で生活上の資金が工面できない場合等に給付や貸付で活用しています。

▼後見受任報酬による法人収益は、受任数の増加により2018年度は、約1,183万円となり、1,000万円を超えました。資力の乏しい方については、成年後見制度利用支援事業の申請を確実に行いました。

▼法人事業の各種事務事業担当として、パート雇用をしていましたが、2018年度から事務局に常勤職員を2名（内1名育児休業中）雇用し、拡大する法人後見事務、経理事務に対応しています。

▼法人後見事業に関わる報酬付与請求や成年後見制度利用支援事業申請の事務は、事務局が担当し申立内容のチェックや申請漏れがないよう適切に行なっています。

▼担当者の報酬等は、運営規程に則って漏れなく適切に支払いが来ています。

▼経理事務は、会計ソフトを導入し、常時会計事務所や顧問税理士の助言により適切に行われています。

▼より良い法人後見業務のため、当事者の余暇活動支援や計画相談など法人後見事業を拡大したので、支出も増加しました。

受任件数は年々増加し経理事務の業務量は増加しています。認定NPO法人に認証されるなど法人経理事務全体としては適切に処理され、法人財政基盤も整ってきています。

<気付き>

△財政基盤強化には、受任数増加が基本ですが各種助成金の活用、会員・賛助会員の確保などの取り組みも引き続き必要です。

△認定NPO法人の認定有効期間は2020年11月までなので、その更新の準備が必要になってきます。

△認定NPO法人の絶対的要件は、年間3,000円以上の寄付が100件以上あることで、その達成が目標です。

△事務所機能の拡大や事業拡大に伴う経費負担増への対応が課題です。適切な助成金申請の検討が必要です。

△後見業務に関わる役員負担が増えています。職員増や適切な役員手当等の検討が必要です。また、引き続き適切な担当者報酬の検討も必要です。

<評価項目>

11. 新規事業（計画相談）

<自己評価>

▼判断能力の不十分な方の支援を行う成年後見制度においても、今日ようやく生活支援

と意思決定支援が言われるようになってきました。

- ▼障害者の中で判断能力が不十分な方にとっては、今後成年後見制度と計画相談制度が「車の両輪」の如く必要になってきます。
- ▼2019年9月現在、法人後見の受任は延べ82件のうち障害が約60%を占めています。
- ▼最近の相談は、そのほとんどが障害関係者からです。法人後見は障害の分野からの期待が大きいことが分かります。
- ▼2019年6月1日付で、つばさが設置した計画相談室ウィングは横浜市から事業認定され、既に事業が始まっています。
- ▼障害福祉サービスを利用するには、相談支援専門員によるサービス等利用計画作成が義務付けられています。障害者の相談支援は、単に障害福祉サービス等の利用調整だけを行うのではなく、障害のある人がどのように暮らしたいかという意思を十分に反映させなければならないとされています。つまり障害のある人の意思決定を尊重し、その人らしく生活するための視点に基づいています。
- ▼2019年8月末現在、18名の計画相談支援を実施しています。さらに10名の相談があります。その内容を見ると高齢の親と暮らす障害者の相談が増えています。また、計画相談から始まって、成年後見制度利用検討への橋渡しが早くも始まっています。

法人後見では、一定の成果を評価されたつばさが、計画相談をどのように展開するのか、法人後見にどのような相乗効果が生まれるのか今後が期待されます。

<気付き>

- △計画相談室ウィングに相応しい相談支援専門員をさらに確保します。
- △将来的には、独立採算を目指します。
- △計画相談室ウィングの利用者で、成年後見制度利用の必要性がある時は、社協の法人後見やばあとなあ等適切な成年後見人等を選択できるよう十分に情報を提供する必要があります。

<評価項目>

12. 個人情報保護

<自己評価>

- ▼入会時に、後見等業務上知り得た個人情報の保護について誓約書を取り交わし、意識付けを行っています。
- ▼マイナンバーは、特定個人情報取扱規程を定め管理、使用を厳格に取り扱っています。
- ▼利用者から預かった通帳、カード、印鑑等貴重品は大型金庫の中で個人別にケースに入れて保管し、大型金庫開閉は限られた者で行っています。
- ▼個人情報ファイルは、鍵の掛かる大型ファイルボックスを利用し、個人別ファイルで保管しています。
- ▼事務所のある2階は、定刻で出入口のシャッターが開閉され、事務所自体も防犯対策が講じられ、無人になった時は警備会社の監視下に置かれています。
- ▼メールで利用者の個人情報を交換するときは、匿名化やパスワードを設定して送信を行っています。
- ▼FAXでの個人情報送信は原則禁止しています。

改正個人情報保護法（平成29年5月施行）により、個人情報を取り扱う全ての民間事業者が対象となり、漏洩した場合の罰則と損害賠償が規定されています。個人情報の取

<p>得、利用、保管、交換、提供におけるルール作りと、漏洩・紛失防止、利用目的説明、外部提供時の同意など、きめ細かな対応が求められています。法人としてその重要性を認識していますが、依然として会員各人への周知徹底は課題として残っています。</p>
<p>&lt;気付き&gt;  △漏洩や紛失への対策のみでなく、情報取得時の利用目的説明、外部提供時における同意や他人情報が含まれる場合の取り扱いなどルール作りが必要です。  △会員に向けての計画的な個人情報保護の意識啓発、学習会（養成研修、担当者会議）の実施が必要です。  △内部におけるチェックシステム（仮称「個人情報保護・ヒヤリハット委員会」）設置が必要です。</p>
<p>&lt;評価項目&gt;  13. アンケート調査</p>
<p>&lt;自己評価&gt;  ▼アンケート調査は、いわゆる顧客満足度調査です。  ▼アンケート調査は、予め不可能な場合を除いて全ケースを対象に行いました。  ▼ご本人には、担当者が聞き取り調査、親族や施設、行政には文書照会を行いました。  ▼本人聞き取り調査は、依頼 26 件で聞き取ったのは 25 件、回答率は約 96%でした。  ▼文書照会は 50 件（親族 24 件 施設 22 件 行政 4 件）で、その回答は 35 件（親族 19 件 施設 13 件 行政 3 件）です。回答率は、約 70%でした。  ▼代表的意見は、様式 3 の通りです。</p> <p>アンケート調査全体の回答率は、約 79%（依頼 76 件 回答 60 件）でした。  アンケート調査で寄せられた声を分析し、これからの法人後見業務に活かします。</p>
<p>&lt;気付き&gt;  △担当者に対する意見とともに、法人に対する意見を聞くことが出来ました。  △ご本人、ご家族の思いを聞くことが出来ました。  △今後も法人後見の質の向上のためには、こうしたアンケート調査の必要があります。  △寄せられた声を担当者にも周知していく必要があります。</p>
<p>&lt;評価項目&gt;  14. 広範囲な活動</p>
<p>&lt;自己評価&gt;  ▼つばさの活動は、個別事例の取り組み（ミクロ領域）と政策提言（マクロ領域）及び地域との連携、地域への働きかけ（メゾ領域）と広範囲に渡っています。  ▼2018 年度の厚生労働省障害者総合福祉推進事業の委託を受けて、指定課題研究「成年後見制度の理解促進及び適切な後見類型の選択につながることを目的とした研修の開発及び法人後見における利益相反に関する研究」に取り組みました。厚生労働省の事後評価では、5 段階の 4 で高い評価を得ました。  ▼今、成年後見の運用では最高裁家庭局を中心に様々な改革が進んでいます。その一つで 2019 年 4 月から導入された新しい診断書の様式には、最高裁家庭局のヒアリング時のつばさの提案が大きく影響しています。  ▼また、診断書作成時の本人情報シート作成もつばさが具体的に提案したものです。</p>

- ▼さらに、本人情報シートの裁判官への提供もつばさが提案したものです。
- ▼国や横浜市の成年後見制度利用促進基本計画策定時のパブリックコメントでは、つばさからも沢山の意見を提出しています。特に横浜市の場合には、いくつかつばさの意見が反映されています。
- ▼法人後見を実施している団体、目指している団体が全国各地から視察にやってきました。法人後見普及のために丁寧に受け入れています。
- ▼2018年2月、星川地域ケアプラザに80人もの地域の方々（民生委員 町内会行政 社協等）が集まりました。岩間地区社協とつばさの合同による研修会（成年後見制度を知ろう～地域連携ネットワーク構築～）でした。
- ▼2018年4月からつばさ作業所を開設しました。つばさの法人後見利用者の中で、家に閉じこもり勝ちだった方が、その利用者の1人目でした。無事1年後には、つばさ作業所を卒業し、就労継続支援B型に通所を始めるようになりました。
- ▼2019年7月、つばさ作業所利用の2人目が始まっています。
- ▼成年後見制度の普及・啓発には、10年以上前から講談師：神田織音さんとタイアップし、台本作成など成年後見講談に取り組んでいます。

NPO 法人として、自主的に行うつばさの法人事業（認知症高齢者、知的障害者・精神障害、在宅・入院入所を問わずカバーする法人後見、後見的支援、余暇活動支援、つばさ作業所などユニークな取り組み）は、社会的にも注目されるようになりました。

<気付き>

- △真に成年後見制度利用促進を図るためには、地域と連携した研修等啓発事業が必要です。そのためには、年度計画に組み込んだ研修計画が必要です。
- △つばさ作業所は、作業ばかりではなく息抜き、居場所などサロンとしての事業に発展させていく必要があります。
- △成年後見制度を使い易い制度にするためには、引き続き行政に対し成年後見制度利用支援事業や成年後見制度法人後見支援事業の完全実施を要望していく必要があります。

15. 全体を通じて

- ▼あの東日本大震災の折、横浜市がいち早く設立した一時避難所に生活相談のために結集した横浜市福祉職 OB 等を中心に、「たとえ資力が乏しくとも必要な時に容易に利用できる法人後見、生活の質を大切にしたい法人後見が身近にあるといいね」との思いを実現させるために NPO 法人よこはま成年後見つばさを発足させました。
- ▼4か月後には、NPO 法人としては横浜で最初の法人後見実施団体になりました。びっくりするくらいの短期間で結果が出たのは、法人の中心メンバーが既に社会福祉士として十分に後見人の経験を積み、法人として適格性を備えていたからです。
- ▼その後、神奈川新聞は「法人後見で先駆的成果」と報じました。
- ▼横浜市からは、経理事務の適正を評価され、認定 NPO 法人に認証されています。
- ▼2016年5月、成年後見制度利用促進法が施行され、2017年3月に成年後見制度利用促進基本計画が閣議決定されています。基本計画では、いの一番に利用者がメリットを実感できる制度・運用の改善を打ち出し、財産管理のみならず意思決定支援や身上保護を重視するとされました。また、地方自治体には中核機関設置や地域連携ネットワーク構築が求められています。
- ▼つばさの事例の中には、地域包括支援センター、基幹相談支援センター、行政など関係者間で連携し文字通り地域で地域連携ネットワークを構築して、当事者の地域生活を

支えている例がいくつかあります。

▼2019年2月、川島・原地区社協が地区4,000世帯につばさインタビュー記事（成年後見制度について知りたいです。）を配布しています。

▼2019年2月、つばさの事務所で最高裁家庭局による「診断書の改訂、本人情報シートの導入」についての説明会が行われました。地元の横浜家裁も参加しています。

▼2019年4月、鶴見区に障害者に特化した法人後見実施団体NPO法人つなぐが誕生しています。理事長は弁護士ですが、実務の中心にはつばさで法人後見を学んできた方々が入っています。今後、つばさと連携を深めていくことになっています。

▼2019年5月、認知症の進む被保佐人さんが外出し一時行方不明になりました。警察に届けるなどしましたが、無事発見され事なきを得ています。行政宛、事故報告書と要望書を提出しました。

▼2019年7月、重度の知的障害のある被後見人さんの施設脱走事件が繰り返されたので、その原因究明を求めて行政宛事故報告書と要望書を提出しました。

▼神奈川新聞がつばさを取材し、2019年8月20日、8月27日、9月3日と法人後見を特集しました。

2018年度、つばさの報酬付与申立件数40件中、成年後見制度利用支援事業の申請を行なった件数は23件でした。約6割です。ここからも法人基本理念に基づく法人後見の取り組みが行われていることが確認できました。

この法人後見等評価を報告書としてまとめ横浜家裁に報告し、法人のホームページに公開します。

#### <気付き>

△たとえ判断能力が不十分になったとしても、誰もが可能な限り住み慣れた地域で安心した生活を望みます。その実現のためにこそ、個々に地域連携ネットワークを構築し、後見人等として生活支援の一角に参加します。この事が今、成年後見制度の役割として求められています。

△今後の地域における成年後見制度利用促進と法人後見普及には、先行してきた特定非営利活動法人よこはま成年後見つばさの果たす役割はさらに高まっていくと思われま

す。  
△2019年6月18日、政府は関係閣僚会議で、認知症施策推進大綱を決定しました。その中の成年後見制度の利用促進で次の施策推進が掲げられています。「後見等の業務を適正に行うことができる法人を確保するために、市町村の取組を支援する。」これについて、2019年7月11日、厚生労働省からつばさ宛に法人後見と理解してくださいと回答がありました。いよいよ、法人後見も日の目を見る時代がやってきました。

△これまで内閣府に置かれていた成年後見制度利用促進室は、2018年4月から厚生労働省に移管されています。

△その厚生労働省は、福祉サービスの質の向上を目的に行われる第三者評価の本丸です。つばさには福祉サービスの第三者評価調査員もいます。

△横浜市においても、この4月から「横浜市における成年後見制度利用促進に向けた検討委員会」が設置され、横浜にふさわしい権利擁護支援の地域連携ネットワークの構築及び中核機関の提案が検討されています。9月13日現在、未だに市民にはその経緯が公開されていませんが、今後の推移とその実効性、有効性を一市民として注意深く見守りたいと思います。

私たちは一層質の高い法人後見実施団体を目指しかつ法人事業を透明化するために、この法人後見等評価（①自己評価、②第三者評価、③アンケート調査）を実施しました。今回の評価では、担当者へのヒアリングがほとんど出来ませんでした。今後は一層良い評価方法を練り上げて実施していく必要があります。

以上