

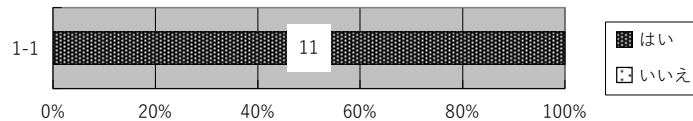
成年後見制度に関するアンケート調査 結果報告

調査種別	金融機関
調査対象	金融機関
配付数	18
回答数	11
回収率	61.1%

1 成年後見制度について

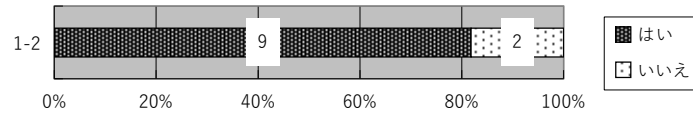
1-1 成年後見制度について耳にしたことはありますか。

項目	回答数	割合
はい	11	100%
いいえ	0	0%
合計	11	100%



1-2 成年後見制度の相談窓口を知っていますか。

項目	回答数	割合
はい	9	81.8%
いいえ	2	18.2%
合計	11	100%



1-2-1 「はい」と回答した方のみにお聞きします。知っている相談窓口はどこですか。（複数回答可）

項目	選択数	割合	グラフ
			0 50 100
① 秋田家庭裁判所	9	100.0%	[Bar extending to 100%]
② 法テラス秋田	5	55.6%	[Bar extending to 55.6%]
③ 専門職（弁護士、司法書士）	6	66.7%	[Bar extending to 66.7%]
④ リーガルサポート 秋田支部	0	0%	[Bar extending to 0%]
⑤ ぱあとなあ秋田	0	0%	[Bar extending to 0%]
⑥ 潟上市社会福祉協議会	7	77.8%	[Bar extending to 77.8%]
⑦ 潟上市役所（社会福祉課、長寿社会課）	6	66.7%	[Bar extending to 66.7%]
⑧ 潟上市地域包括支援センター	4	44.4%	[Bar extending to 44.4%]
⑨ その他	0	0%	[Bar extending to 0%]
1-2 「はい」回答数	9	-	-

1-3 成年後見人等に期待する役割はありますか。（複数回答可）

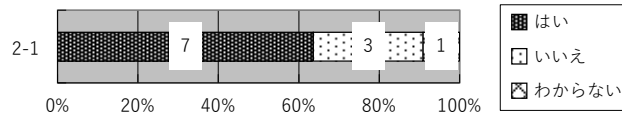
項目	選択数	割合	グラフ
			0 50 100
① 日常の金銭管理	10	90.9%	[Bar extending to 90.9%]
② 預貯金の管理・解約	10	90.9%	[Bar extending to 90.9%]
③ 本人名義の居住用不動産の処分	3	27.3%	[Bar extending to 27.3%]
④ 保険金の受取	4	36.4%	[Bar extending to 36.4%]
⑤ 遺産分割などの相続手続	5	45.5%	[Bar extending to 45.5%]
⑥ 施設の入退所やサービス利用の契約手続等	5	45.5%	[Bar extending to 45.5%]
⑦ 病院の入退院等の手続	3	27.3%	[Bar extending to 27.3%]
⑧ 障がい福祉や介護保険等行政機関などの窓口での手続	5	45.5%	[Bar extending to 45.5%]
⑨ 頻回な訪問による本人の意思決定支援	5	45.5%	[Bar extending to 45.5%]
⑩ 成年後見人等が何の役割を担えるのかわからない	1	9.1%	[Bar extending to 9.1%]
⑪ その他	1	9.1%	[Bar extending to 9.1%]
(詳細)・話し相手			
回答数	11	-	-

2 成年後見制度の利用者について

2-1 貴店お客様のうち、成年後見制度を利用している人はいますか。

※注※ 市社会福祉協議会が実施している「日常生活自立支援事業（銀行等へ代理人届を出すもの）」とは異なりますのでご注意ください。

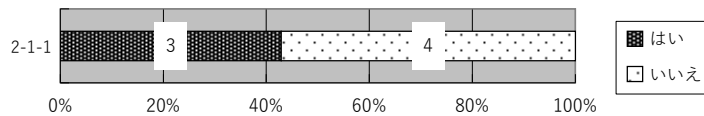
項目	回答数	割合	人数
はい	7	64%	12
いいえ	3	27%	-
わからない	1	9%	-
合計	11	100%	12



2-1-1 「はい」と回答した方のみにお聞きします。

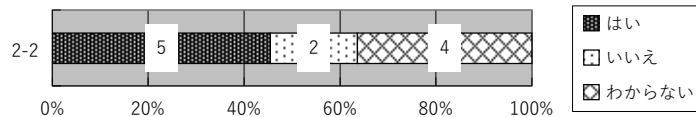
貴店ではお客様に成年後見人等が就任した際に、その情報を本店・支店間で共有していますか。

項目	回答数	割合
はい	3	43%
いいえ	4	57%
合計	7	100%



2-2 貴店お客様のうち、成年後見制度の利用が必要と思われる人はいますか。

項目	回答数	割合
はい	5	45.5%
いいえ	2	18.2%
わからない	4	36.4%
合計	11	100%



2-2-1 「はい」と回答した方のみにお聞きします。なぜ必要と思われるのかご回答ください。（複数回答可）

項目	選択数	割合	グラフ		
			0	50	100
① 親族等の支援が見込めない	2	40.0%	[Progress bar]		
② 預貯金の管理・解約の手続が必要	5	100.0%	[Progress bar]		
③ 保険金の受取の手続が必要	1	20.0%	[Progress bar]		
④ 不動産の処分の手続が必要	0	0%	[Progress bar]		
⑤ 相続の手続が必要	2	40.0%	[Progress bar]		
⑥ 障がい福祉サービス、介護保険サービス等の契約手続が必要	0	0%	[Progress bar]		
⑦ 死後の手続が必要	0	0%	[Progress bar]		
⑧ 特殊詐欺等の消費者被害に遭う可能性がある	2	40.0%	[Progress bar]		
⑨ その他	0	0%	[Progress bar]		
2-2 「はい」回答数		5	-		

2-2-2 2-2で「はい」と回答した方のみにお聞きします。

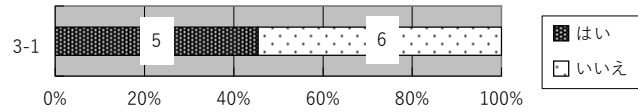
そのお客様が成年後見制度の利用につながらない理由として考えられるものは何ですか。（複数回答可）

項目	選択数	割合	グラフ		
			0	50	100
① 本人・家族等が同意しない	3	60.0%	[Progress bar]		
② 後見人等の報酬の支払いが困難	0	0%	[Progress bar]		
③ 本人の収入（年金等）で家族が生活している	1	20.0%	[Progress bar]		
④ 必要性を感じていない	0	0%	[Progress bar]		
⑤ 制度の利用に時間がかかる	3	60.0%	[Progress bar]		
⑥ 制度の手続が複雑	1	20.0%	[Progress bar]		
⑦ 必要だとは思いますが、制度について本人や家族等に話せていない	0	0%	[Progress bar]		
⑧ その他	2	40.0%	[Progress bar]		
(詳細) ・具体的にどうすればよいかわからない。 ・代理権への理解が浸透していない。					
2-2 「はい」回答数		5	-		

3 成年後見制度の相談について

3-1 成年後見制度に関する相談を受けたことがありますか。

項目	回答数	割合	相談件数
はい	5	45.5%	9
いいえ	6	54.5%	-
合計	11	100%	9



3-1-1 「はい」と回答した方のみにお聞きします。どこから相談を受けましたか。(複数回答可)

項目	選択数	割合	グラフ
			0 50 100
① 本人	0	0%	
② 本人の家族・親族	4	80.0%	<div style="width: 80%;"></div>
③ 本人の知人・友人	0	0%	
④ 民生委員	0	0%	
⑤ 医療機関	0	0%	
⑥ 本人の支援者(介護支援専門員、相談支援専門員、サービス提供者等)	1	20.0%	<div style="width: 20%;"></div>
⑦ その他	0	0%	
3-1「はい」回答数			5

3-1-2 3-1で「はい」と回答した方のみにお聞きします。どのような問題について相談を受けましたか。

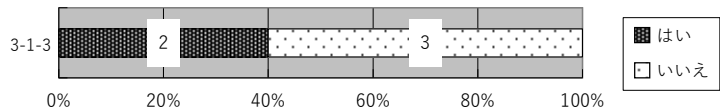
(複数回答可)

項目	選択数	割合	グラフ
			0 50 100
① 日常の金銭管理	5	100%	<div style="width: 100%;"></div>
② 身の回りのこと(掃除、ゴミ捨て、草取り等)	0	0%	
③ 近隣とのトラブル	0	0%	
④ 自分自身の将来の生活について	0	0%	
⑤ 財産の管理や家(土地)の処分	0	0%	
⑥ 借金問題	0	0%	
⑦ 特殊詐欺等消費者被害について	0	0%	
⑧ 医療行為への同意	0	0%	
⑨ 契約について	0	0%	
⑩ 親亡き後の子どもの将来について	0	0%	
⑪ 相続、遺言	0	0%	
⑫ その他	0	0%	
3-1「はい」回答数			5

3-1-3 3-1で「はい」と回答した方のみにお聞きします。

相談を受けた際、成年後見制度に関する相談をつないでいますか。

項目	回答数	割合
はい	2	40%
いいえ	3	60%
合計	5	100%



3-1-4 3-1-3で「はい」と回答した方のみにお聞きします。相談の主なつなぎ先を教えてください。

(複数回答可)

項目	選択数	割合	グラフ
			0 50 100
① 秋田家庭裁判所	0	0%	
② 法テラス秋田	0	0%	
③ 専門職(弁護士、司法書士)	1	50.0%	<div style="width: 50%;"></div>
④ リーガルサポート 秋田支部	0	0%	
⑤ ばあとなあ秋田	0	0%	
⑥ 潟上市社会福祉協議会	0	0%	
⑦ 潟上市役所(社会福祉課、長寿社会課)	0	0%	
⑧ 潟上市地域包括支援センター	0	0%	
⑨ その他	1	50.0%	<div style="width: 50%;"></div>
(詳細)・相談先があることを伝えた。			
3-1-3「はい」回答数			2

3-1-5 3-1-3で「いいえ」と回答した方のみにお聞きします。その理由を教えてください。（複数回答可）

項目	選択数	割合	グラフ		
			0	50	100
① 成年後見制度を詳しく知らないため、動めて良いかわからない	0	0%			
② 紹介先がわからない	1	33.3%	■		
③ 本人や家族等のプライドを傷つけかねない	0	0%			
④ 判断能力が不十分であると確信がもてない	0	0%			
⑤ その他	1	33.3%	■		
(詳細) ・その後の来店なし。 ・そこまでに至らなかった。					
3-1-3「いいえ」回答数		3	-		

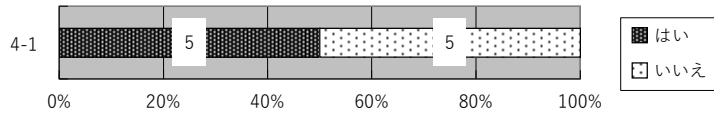
3-2 成年後見制度や金銭管理について、対応に困ったことがあればお聞かせください。（自由記載）

内容
<ul style="list-style-type: none"> ・成年後見制度を利用するという結論に至るまでには、当事者家族や関係者の様々な葛藤のプロセスがあったものと推測されるが、概ね、状況がひっ迫した中で止む無く制度利用となるケースも多く、事前の相談や情報交換の場が今後もっと増えれば慌てずに備えられると思う。 ・はじめにどこに相談にいったらいいか対応に困りました。 ・金銭管理に問題があると思われるケースでも、今のところ家族のサポートにより特に問題はない

4 成年後見制度にかかる窓口対応について

4-1 貴店では、成年後見制度にかかる窓口対応マニュアルはありますか。

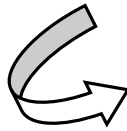
項目	回答数	割合
はい	5	50.0%
いいえ	5	50.0%
合計	10	100%



4-1-1 「はい」と回答した方のみにお聞きします。各場面において必要な書類を教えてください。（複数回答可）

※各機関ごとに書類が異なるため抜粋

場面	必要書類
① 新規契約	・登記事項証明書、後見人等の身分証明・銀行印、指示書、同意書
	・登記事項証明書、後見人等の身分証明、被後見人等の印鑑証明書・実印、被後見人等の銀行印
	(その他) 後見人等の実印、後見人等の印鑑証明書
② 日々の出入金	・後見人の銀行印・通帳
	・登記事項証明書、後見人等の身分証明、被後見人等の銀行印 (その他) 指示書
③ 変更手続き	・変更事項に係る被後見人等の必要書類
	・登記事項証明書、後見人等の身分証明、被後見人等の銀行印・通帳
④ 解約	・後見人等の身分証明・銀行印・通帳
	・登記事項証明書、後見人等の身分証明、被後見人等の銀行印・通帳



【備考】 必要書類について

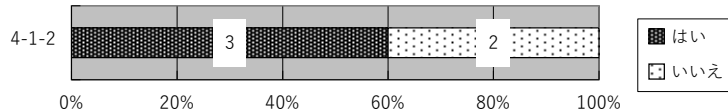
- ・後見人の実印や銀行印・通帳等が必要なパターン
- ・被後見人の実印や銀行印・通帳等が必要なパターン

があり、各金融機関の支店によって異なるようだ。

4-1-2 4-1で「はい」と回答した方のみにお聞きします。

後見人等が取引をおこなう場合、口座開設店のみの対応ですか。

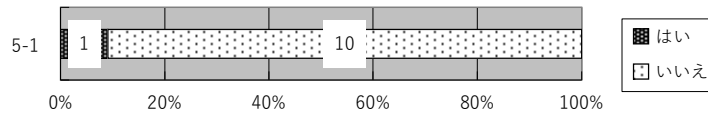
項目	回答数	割合
はい	3	60.0%
いいえ	2	40.0%
合計	5	100%



5 貴店での取組について

5-1 貴店では、成年後見制度に関して社員研修をおこなっていますか。

項目	回答数	割合
はい	1	9.1%
いいえ	10	90.9%
合計	11	100%



5-1-1 「はい」と回答した方のみにお聞きします。その場合の内容や講師について教えてください。

研修内容	窓口研修
講師所属	自金融機関
講師職種	自金融機関所属の専門職

6 潟上市の成年後見制度施策に望むものを教えてください。（複数回答可）

項目	選択数	割合	グラフ
			0 50 100
① 身寄りのない人の制度利用（市長申立ての普及）	6	54.5%	
② 親族後見人の相談窓口（親族後見人支援）	10	90.9%	
③ 一般市民による後見活動（市民後見人の養成・支援）	1	9.1%	
④ 社会福祉法人等による後見活動（法人後見の拡充）	4	36.4%	
⑤ 成年後見制度を学ぶ機会の確保（講演会や研修会の開催）	3	27.3%	
⑥ 任意後見制度の普及	5	45.5%	
⑦ 成年後見制度の情報提供や普及啓発活動	6	54.5%	
⑧ 後見人等への報酬助成の充実（対象の拡充）	1	9.1%	
⑨ 特になし	1	9.1%	
⑩ その他	0	0%	
回答数	11		-

7 成年後見制度について、ご意見等をお聞かせください。（自由記載）

分類	内容
2. 周知	・成年後見制度の一角を占める任意後見制度について、市民に更なる案内、周知を行い、本人の判断能力が衰える前の手当てを充実させることが重要と考える。
2. 周知	・制度の普及がポイント
3. 要望・必要性	・将来的にはかなり必要とされる制度になると思われるので、情報の周知や利用しやすい環境づくりをお願いしたいと思います。