

コールセンター方式による成年後見普及事業報告書

平成 27 年 3 月

特定非営利活動法人ユニバーサル・ケア

コールセンター方式による成年後見普及事業

独立行政法人福祉医療機構 社会福祉振興助成事業

I. 内藤代表あいさつ

『後見相談コールセンター』のさらなる発展を目指して

特定非営利活動法人ユニバーサル・ケア
理事長 内藤 健三郎

2000年4月の発足からもう間もなく15年を迎えようとしている成年後見制度は、一方においてゆっくりと着実に利用が広がりを見せ始め、判断力が低下した高齢者などの生活を支える制度として市民社会に定着しつつあると言えますが、視点を変えて見ますと「15年も経って、この程度なのか？」との思いに愕然とさせられることもあります。

これは、一言で言えば「制度普及の極めて深刻な立ち遅れ」ということであり、その背景には以下のような事実があります。

- ・全国の年間利用件数（家庭裁判所への申立件数）が33,000件程度に留まっていること
- ・大都市から少し離れた中核都市などでも、「成年後見制度の具体的説明は初めて聞いた」という住民の話が実に多く聞かれること
- ・地域ぐるみの認知症への取組みが進む一方で、成年後見制度利用への啓発は大きく遅れており、国や自治体は制度普及のための積極的広報を行っていないこと

私どもNPO法人ユニバーサル・ケアはこれまで10年間の活動において、成年後見制度普及を目指して、以下のような様々な事業展開を試みてきました。

- ・わかり易い制度説明資料『もっと身近に！成年後見』の発行
- ・無料の成年後見常設相談所『市民後見センターきょうと』の開設
- ・独自のプログラムによる『成年後見講座』、『市民後見人養成講座』の開催
- ・自前の『成年後見サービス拠点』拡大と、他団体・法人との連携によるサービスのネットワーク化

しかしながら、これらの活動の効果は限定的であり、力不足による限界も見えていました。

そこで、「もっと利用者の利便性を高めて、成年後見制度の普及に弾みを付ける手法はないものか？」との思いで発想したのが、あらゆる金融機関、通販、サービス事業などで利用されている「コールセンター方式」の利用でした。

この構想は、平成24年に参加した東京大学市民後見プロジェクトの中でアイデアとして話をしたことが、市民後見人養成講座参加者や企業関係者からの賛同を得る結果となり当NPO法人内で事業計画として検討を進めることとなりました。

事業計画の具体案は以下のポイントでまとめました。

1. 実施方法

- ・コールセンターで成年後見電話相談サービスを地域住民に提供する。
- ・相談は電話料も含めて無料とする。
- ・運営費は契約企業・法人等との契約、または寄付等による支援で確保する。

2. 運営方法

- ・スタート時の電話対応オペレーターは2～3名とし、利用者数に応じて拡大する。
- ・コールセンターでは相談案件に対する初期対応を行う。
- ・相談案件の詳細は『市民後見センターきょうと』および当法人の拠点で対応し、利用者の手続支援や後見人等の引受けまで対応する。（これらは有償サービス）
- ・相談事例、質問事例をデータ化し、運営ノウハウを蓄積して活用するとともに、地域の自治体等にも情報を提供する。
- ・個別相談案件の実務は各地の他団体（市民後見を目指すNPO法人等）に配分し、地域密着型のサービス提供を実現する。

『コールセンター方式』の実現を目指す中で資金計画の裏付けが必要となり、あらゆる方法を検討していたところに、タイミング良く独立行政法人福祉医療機構からの助成金プログラムが発表されたため、これに応募しました。

応募にあたっては、これまでの構想に加えて事業計画の趣旨に賛同される他団体・法人の参加を求め、京都府内の地域住民を対象とする活動として計画を再構築しました。

応募の結果、同機構からの承認を得ることができ、おそらくは国内初となる『コールセンター方式による成年後見普及事業』が実現することとなったものです。

さて、この『コールセンター方式』による初の試みの結果は、以下のページにまとめた報告の通りで、果たして「成功か?」、「失敗か?」は、この報告書を手にとされる皆様のご判断にお任せするしかありませんが、私どもは、この『コールセンター方式』に力強い手ごたえを感じており、このようなサービスの利用を希望される関係団体、市民の方々が多く存在することを実感しました。

私どもは、このような活動を実施することに大きな意味があり、また、これを継続してゆくことが、これからの成年後見制度の発展の一助となることを確信しております。

今後は、このサービスの一層の充実に努めるとともに、数年後には全国をカバーする『後見相談コールセンター』に発展することを目指して頑張りたいと考えております

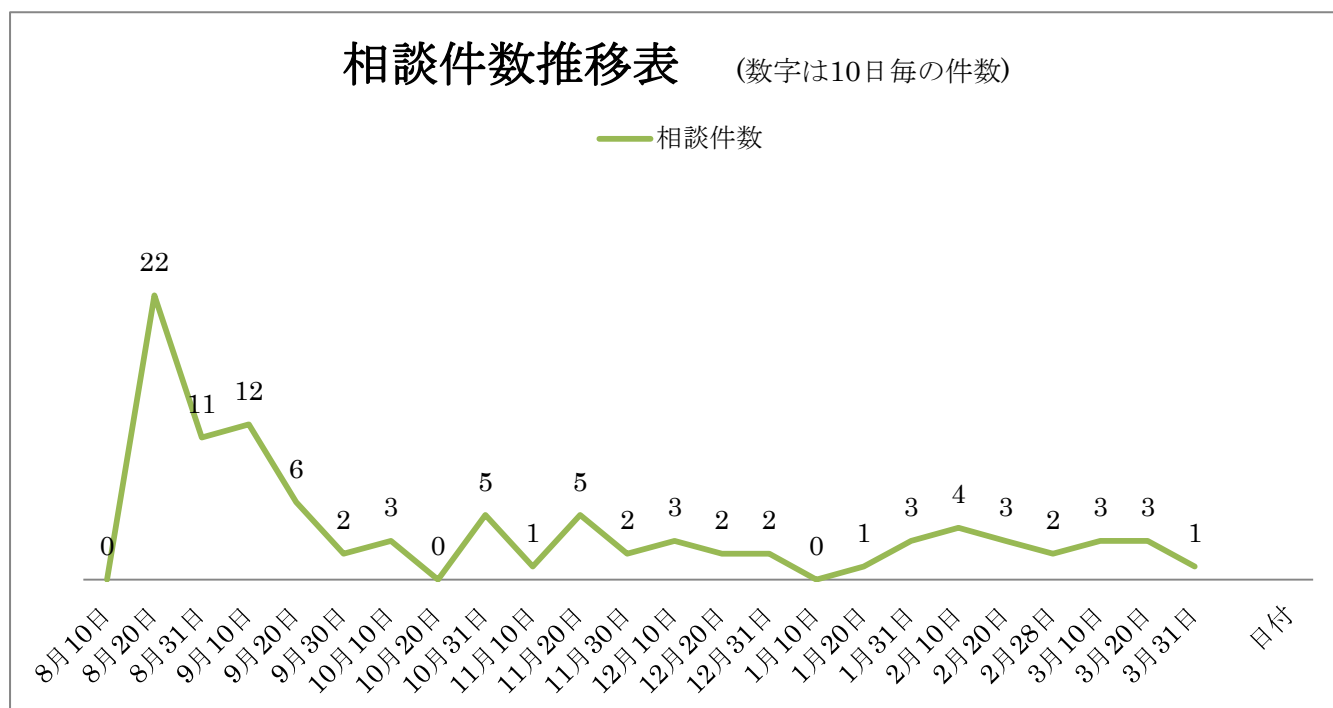
V. 「後見コールセンター」 データ分析結果

V-1. 相談件数について 96件 (3月27日現在)

○8月18日(月)

京都新聞朝刊に「成年後見気軽に電話して」(P. 掲載)

- ・掲載当日の相談件数は15件、京都新聞経由の総件数41件
- ・紙面の大きさ・掲載場所が良く、効果は絶大であった。

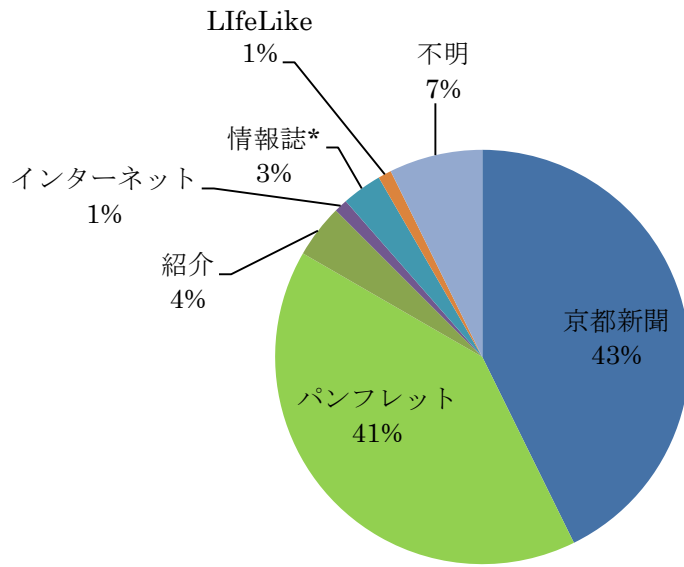


7/28(月)に連携支援団体にコールセンターのリーフレットを送付、8月初旬からは『社協』『地域包括支援センター』『老健』『病院』『行政』宛のリーフレット送付作業に取り掛かり、サービス開始の周知に努めた。

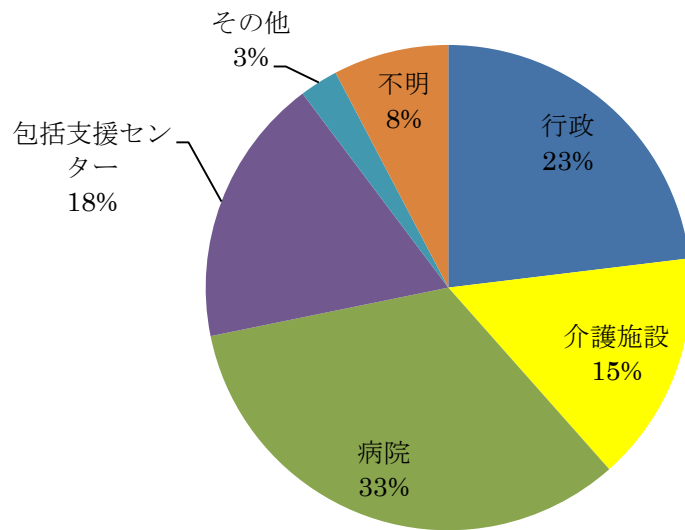
18日(月)は京都新聞に掲載、当日15件の受電。以降3月27日現在迄、通算41件の受電があった。相談経路は「京都新聞で読んで」が70%と圧倒的に多く、新聞記事の効果もうかがえた。

10月以降、件数の目立ったピークは無いものの、その相談経路は「リーフレットを見て」が74%を占めており、当事業発足当初から行い現在も継続中の配布作業が実を結びつつある事が感じ取れる。11月・1月・2月には再び新聞・情報誌に広告掲載を実施、今後相乗効果が待たれるところである。

相談経路

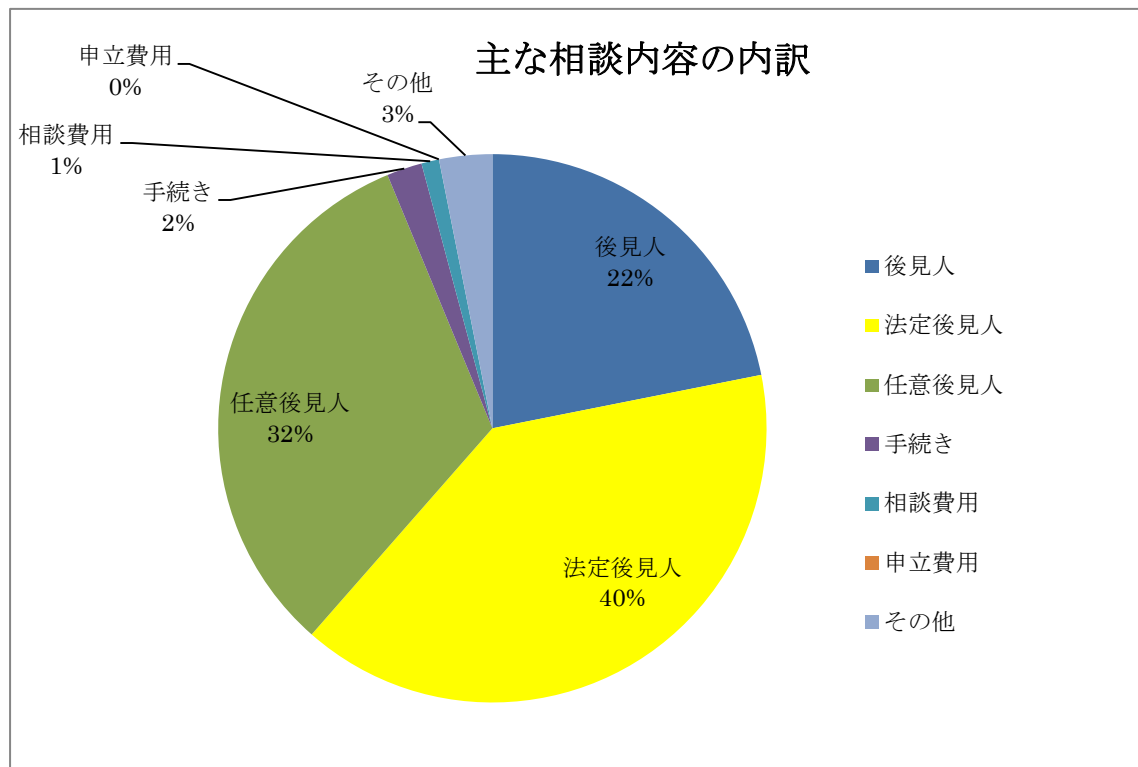


経路（パンフレット）内訳



V-2. 相談内容について

後見人	法定後見人	任意後見人	手続き	相談費用	申立費用	その他	合計
21	38	31	2	1	0	3	96



○主な相談内容は、法定後見人・任意後見人・後見人に関する
 案件で、ほぼ同じ割合

- ・任意後見の増加は、『終活』普及の影響かと思われる
- ・入院患者の治療費対応で、後見相談も多い
- ・入院や転院で、後見人を付けたいケースも多い

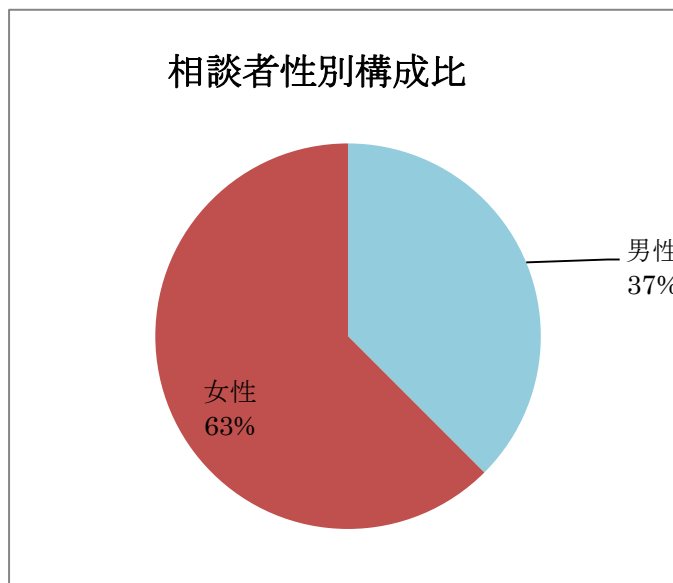
○相談件数 96 件（3/27 現在）

○相談時間は平均 17.02 分／人

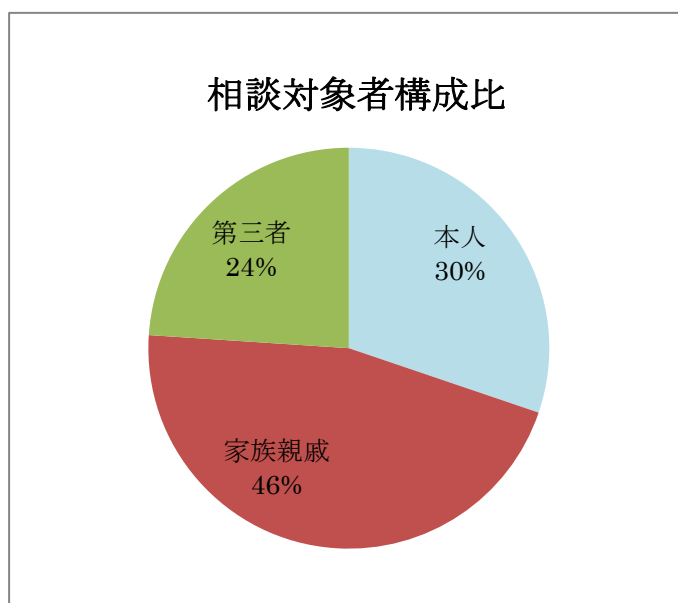
- ・最長 57 分
- ・最短 1 分

V-3. 相談者について

男性	女性	合計
36	60	96



本人	家族親戚	第三者	合計
29	44	23	96



○病院の相談員からのコールが多い

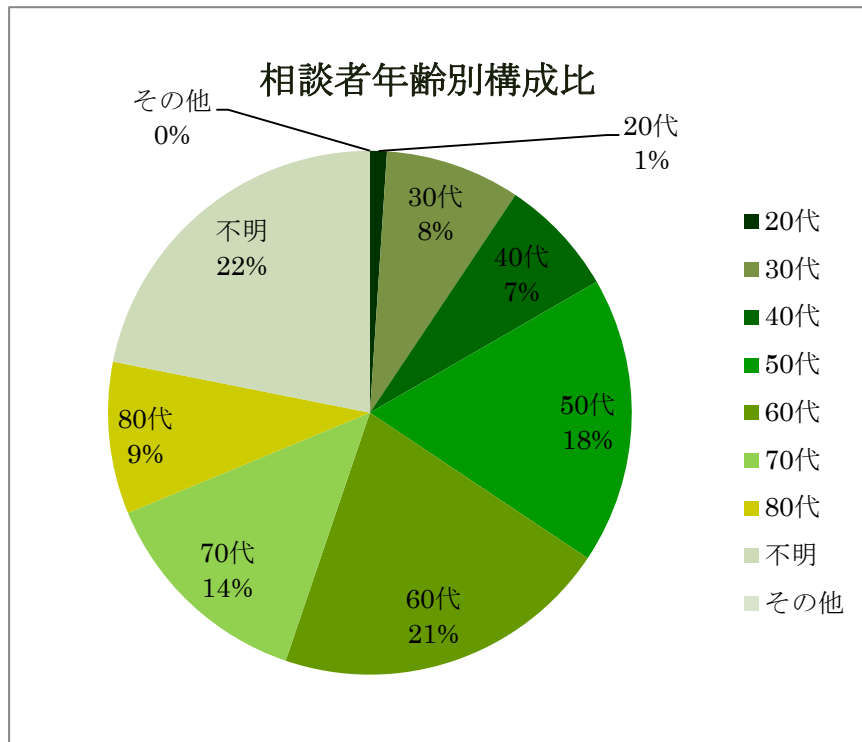
・京都私立病院協会を通じてのリーフレット配布が効果あった

○各行政機関から地域包括支援センターにリーフレットや後見冊子が配布され、コールセンターへの連絡に繋がっている
(特に京都市以外)

○家族親戚からの相談が半数近くを占めていますが、身寄りのない入院患者（脳梗塞や認知症罹患）に関わる病院・介護施設・地域包括支援センターのケアマネジャー・職員の方からの問い合わせも多く寄せられたと感じている。

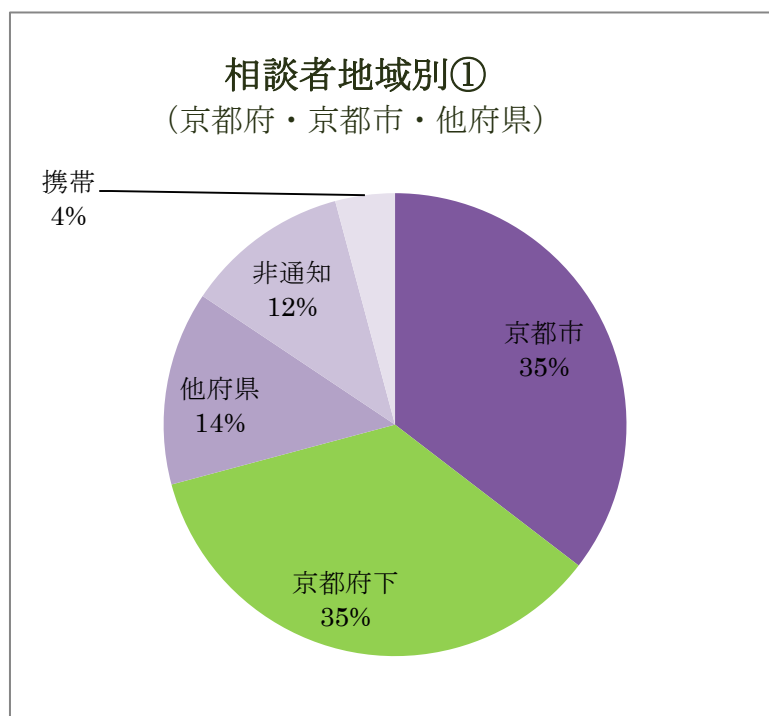
病院の相談員の方は、転院の手续及び入院費用の滞納と、他の問題を抱えての相談が増えている。

20代	30代	40代	50代	60代	70代	80代	不明	その他	合計
1	8	7	17	20	13	9	21	0	96



○当初、シニア層からの相談が多いと感じたが、幅広い年齢層の相談も増えており、自身の終活への関心等の高まりが感じ取れる。

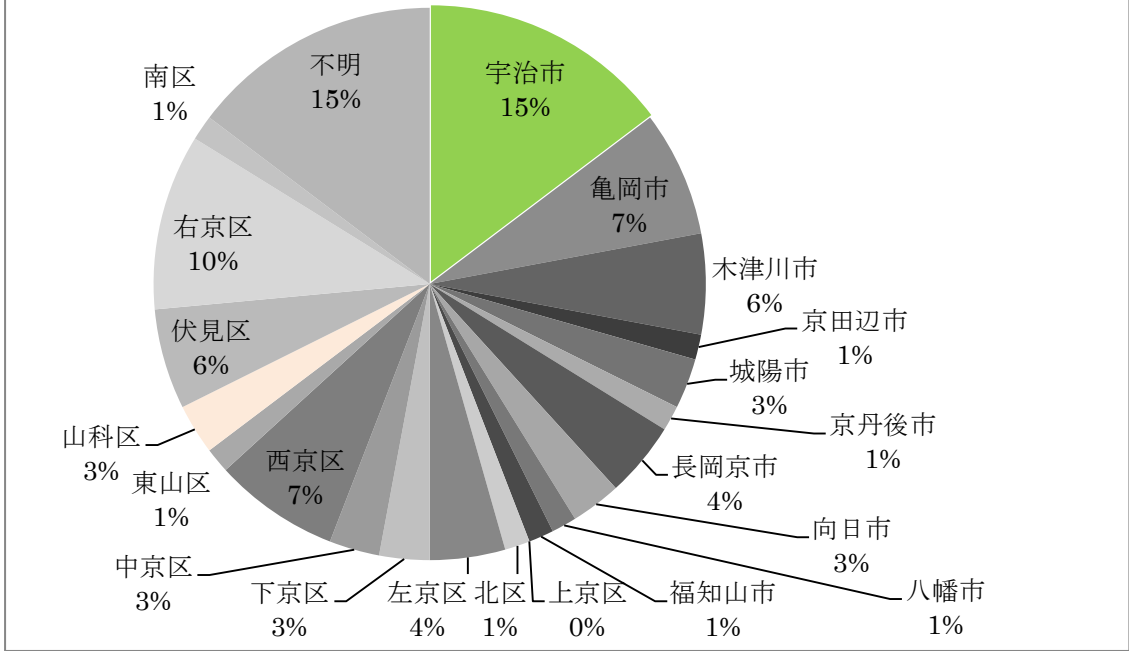
京都市	京都府下	他府県	非通知	携帯	合計
34	34	13	11	4	96



○京都市内、京都府下、ほぼ同じ割合

○他府県在住の方には連携する支援団体を紹介

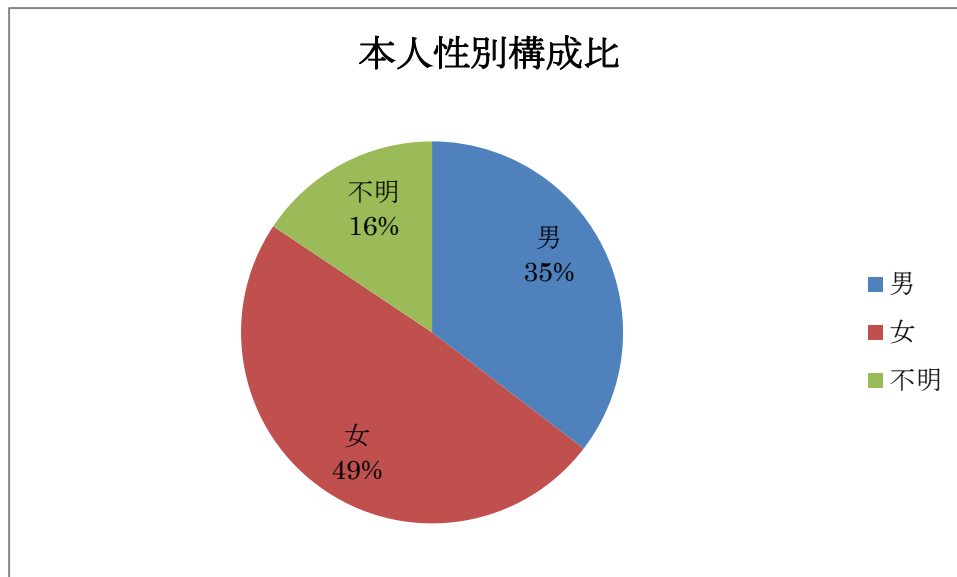
相談者地域別② (京都府・京都市 内訳)



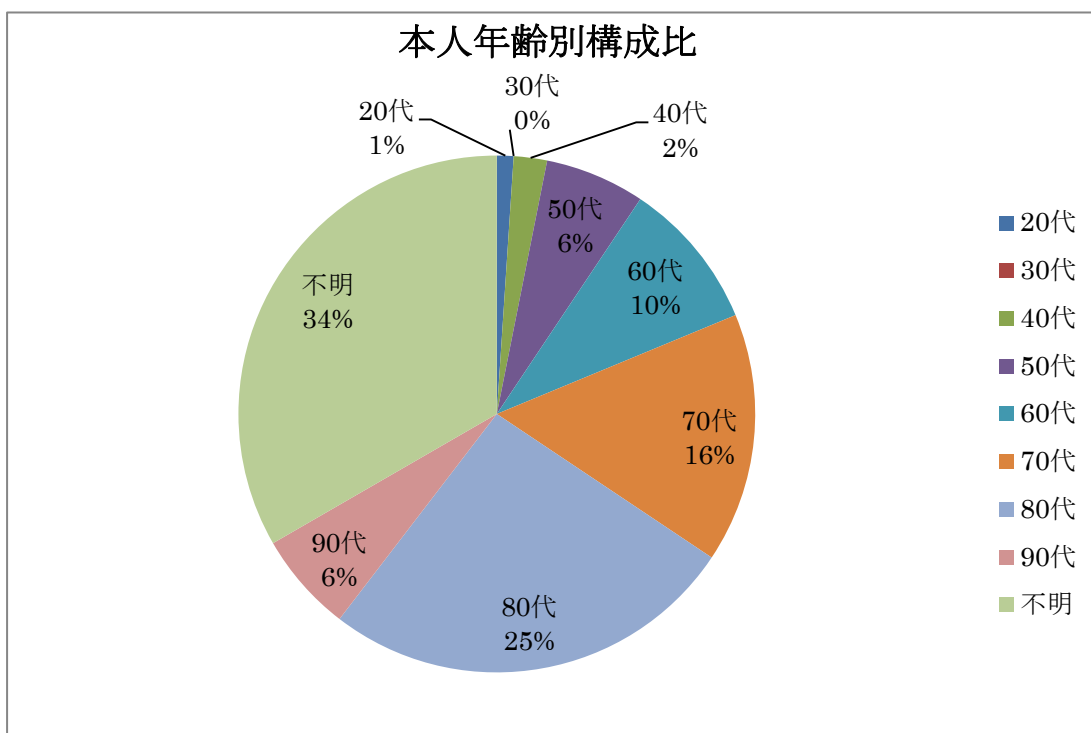
○市内では右京区・西京区・伏見区の順で大半を、府下では宇治市・亀岡市で半数を占めている。

V-4. ご本人について

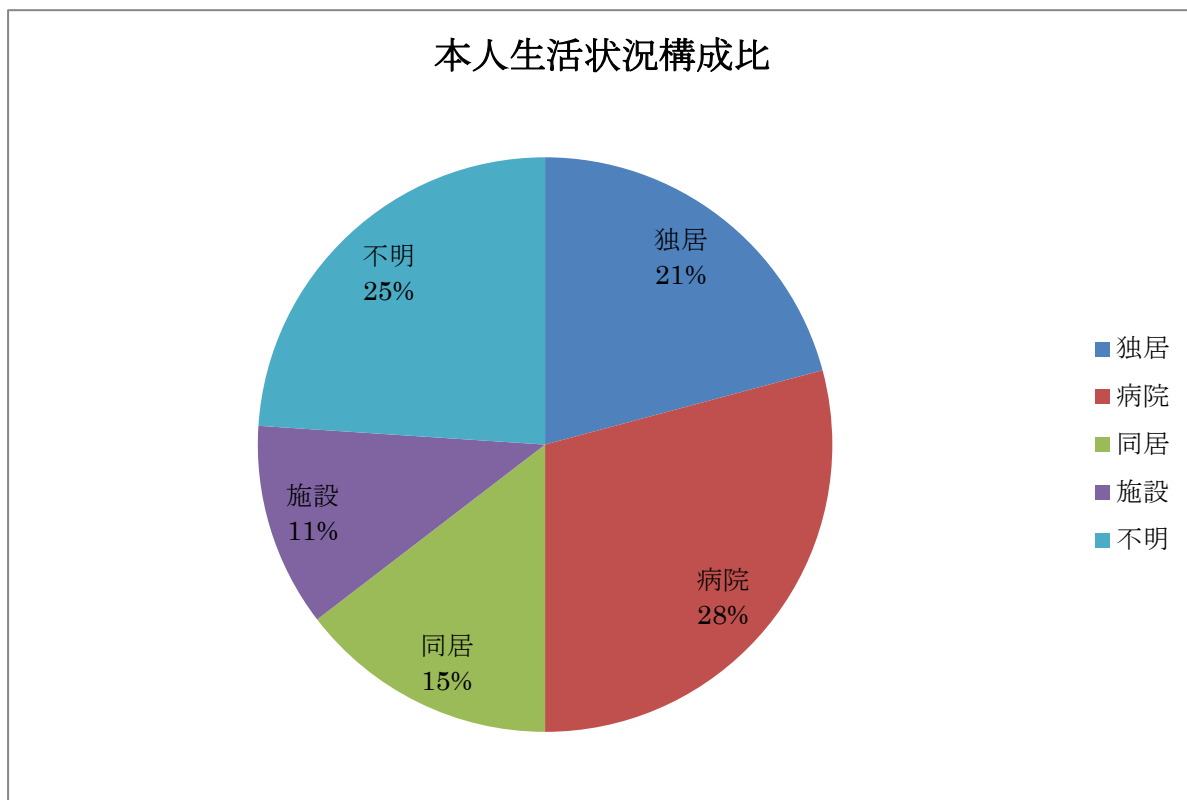
男	女	不明	合計
34	47	15	96



20代	30代	40代	50代	60代	70代	80代	90代	不明	合計
1	0	2	6	9	15	25	6	32	96



独居	病院	同居	施設	不明	合計
20	28	14	11	23	96



○70代～90代世代で約50%を占めている。

○相談事例の多くから、家族間の人間関係が増々希薄になっていると感じます。
また、一人暮らしや老々介護の家庭が増え将来に対する不安を抱えての相談が多い。