

# 広報機能 業種別チラシの活用状況について

令和7年度 第3回 松戸市成年後見制度利用促進協議会

令和8年2月17日（火）

松戸市 地域包括ケア推進課・障害福祉課

# 業種別チラシの配布について

## 概要

- 令和6年度成年後見制度利用促進協議会にて検討し作成
- 医療機関（病院、薬局）、金融機関（銀行）に配布
- 支援を要する市民の早期発見に繋がるよう、繋ぎ先や繋ぐ際の目安となる指標を周知（成年後見制度に繋げる重要性や制度活用が有効な事例、相談先等を記載）

### 病院内における成年後見制度の活用

**成年後見制度とは...**

認知症や知的障害、精神障害などの理由で判断能力が不十分なために、不動産や預貯金などの財産管理や介護・療養等の福祉サービスを利用するための手続き・契約などを届出ることができるについて、経済的な不利益を受ける 必要な支援を受けられないといったことがないように、財産を守り、生活上の不安を解消してくれる制度です。

**身上保護とは**

- 介護、障害福祉サービスの申請、契約
- 施設への入居手続き、費用の支払い
- ライフライン等の手続き など

**財産管理とは**

- 預貯金の管理
- 医療費や家賃、水道光熱費の支払い
- 不動産管理 など

**成年後見制度が必要な患者様の例**

**(高齢者・障害者)**  
認知症、知的障害、精神障害等により判断能力が落ちており、意思疎通が上手くとれず...

- 身寄りがない
- 親族にはいるが関係が希薄
- 自宅では福祉サービスの利用が必要
- 入居費の支払いができない
- 金銭管理に不安がある

**(高齢者の場合)**  
認知症等により判断能力が落ちており、意思疎通が上手くとれず、家族から「本人が不要な物を買う、不要な契約行為をする」等の訴えがある

**(障害者の場合)**  
知的障害、精神障害等により判断能力が落ちており、意思疎通が上手くとれず、親が富めるまたは病気があり「親亡き後、を考えると必要がある

【発行元】 松戸市地域包括ケア推進課 電話 047-366-7343 松戸市障害福祉課 電話047-366-7348

(医療機関用チラシ 表面)

### 銀行・郵便局内における成年後見制度の活用

**成年後見制度とは...**

認知症や知的障害、精神障害などの理由で判断能力が不十分なために、不動産や預貯金などの財産管理や介護・療養等の福祉サービスを利用するための手続き・契約などを届出ることができるについて、経済的な不利益を受ける 必要な支援を受けられないといったことがないように、財産を守り、生活上の不安を解消してくれる制度です。

**身上保護とは**

- 介護、障害福祉サービスの申請、契約
- 施設への入居手続き、費用の支払い
- ライフライン等の手続き など

**財産管理とは**

- 預貯金の管理
- 医療費や家賃、水道光熱費の支払い
- 遺贈処理 など

**成年後見制度が必要なお客様の例**

**(高齢者・障害者)**  
意思疎通が上手くとれず...

- 本人の話から身寄りがない
- 親族にはいるが関係が希薄だと分かる
- 窓口およびATMで多額の現金を引き出す
- 多額の現金を送金しようとする
- 亡くなった親族の遺産相続が発生している
- 親族の遺産相続が発生する可能性がある
- 身元が汚れている
- 真実がする

何處も銀行・郵便局に来て、同じことを訴える

銀行・郵便局内で、何が訴えているか、全く意思疎通がとれない

【発行元】 松戸市地域包括ケア推進課 電話047-366-7343 松戸市障害福祉課 電話047-366-7348

(金融機関用チラシ 表面)

### 高齢者の総合相談窓口

高齢者いきいき安心センター(地域包括支援センター)  
受付時間 平日8:30~17:00

1 明第1	047-700-5881	根本・吉井町・小根本・越ヶ丘・松戸駅前・仲井町・穂台・岩淵・野野野・胡蝶台
2 明第2西	047-382-5707	栄町・栄町西・藤野口・古ヶ崎
3 明第2東	047-382-6294	上本郷・北松戸・ウツバ・ウツバ西・南花巻・南花巻中町・南花巻南町
4 本庁	047-363-6823	本町・松戸・小山・二十世紀が丘東野里町
5 矢切	047-710-6025	上天切・中矢切・下天切・三矢小台・二十世紀が丘南の木町・二十世紀が丘東町・大根(旧有科町)(東松戸・海老木)西側)・栗山
6 東部	047-330-8866	厚原南・田中町・稲敷・栗谷町・松山・高麗平町・船ヶ谷・大根(旧有科町)西側(東松戸・海老木)東側)・二十世紀が丘内山町・二十世紀が丘中町・二十世紀が丘山町・二十世紀が丘東町
7 常盤平	047-330-6150	金ヶ作・千駄巻・常盤平(常盤平団地の旧当地区域を除く)・常盤平双葉町・常盤平西町・常盤平南町・常盤平南町・牧の原・日暮・常盤平松葉町
8 常盤平団地	047-382-6535	常盤平1丁目のうち駅上市街地住宅・常盤平2丁目のうち1街区・常盤平3丁目のうち3街区・中央市街地住宅・新都市街地住宅・セントラルハイイツ・常盤平4丁目のうち1街区・常盤平4丁目のうち2街区・付やき通り住宅
9 五香松飛台	047-385-3957	新橋南町・新橋新町・松飛台・五香・五香西・五香六美
10 六穴六穴台	047-383-0100	高野・高野新田・六美・六穴西・六穴台
11 小金	047-374-5221	幸田・中金杉・平賀・東平賀・東平賀・久保平賀・大倉平・大台口・小金・小金きよし丘・小金上越町・小金清田町・二ツ木・二ツ木二葉町・根本内(雷通6号路側)
12 小金原	047-383-3111	根本内(雷通6号路側)・小金原・奥ヶ崎・ハク崎1丁目・小金1700番台
13 新松戸	047-346-2500	横溝南・新松戸・新松戸東・新松戸北・小金1100~1300番台
14 馬橋西	047-711-9430	沼町・外沼原・七右衛門新田・主水新田・新松戸南・西馬橋・西馬橋横川町・西馬橋蔵元町・西馬橋南町・西馬橋蔵元町・馬橋蔵元町・馬橋蔵元町西側
15 馬橋	047-374-5533	馬橋(JR線東側)・三ツ目・幸台・八ヶ崎・八ヶ崎南町・八ヶ崎2~8丁目・中原・新井・中庭長津町・中原西

### 障害者の総合相談窓口

福祉相談支援センター  
受付時間 平日8:30~19:00

中央基幹相談支援センターCoCo	047-308-5028 047-366-1138	✉ matsudo-kikan@bz04.plala.or.jp
常盤平基幹相談支援センターふれあい	047-388-6225 047-388-6222	✉ fureai-kikan@bz04.plala.or.jp
小金基幹相談支援センターおんぶ	047-712-2112 047-712-2126	✉ kikan-kogane@matsusato.or.jp

【成年後見制度に関する相談】 松戸市成年後見相談室 047-702-3033  
※松戸市成年後見相談室はNPO法人成年後見センターとして活動している松戸市から委託している事業です。

(裏面)

# 業種別チラシの活用状況に係る調査について

## 調査概要

### (1) 目的

医療機関、金融機関に対し、業種別に配布したチラシの活用状況等を確認する  
また、周知内容の見直しや、今後の配布先の検討等に繋げる

### (2) 調査対象

- ①医療機関：547か所（歯科、薬局も含む）
- ②金融機関：83か所

### (3) 回答形式

アンケート調査

### (4) 調査内容

チラシの活用の有無及び方法、チラシに関する意見、制度や相談窓口の案内について など

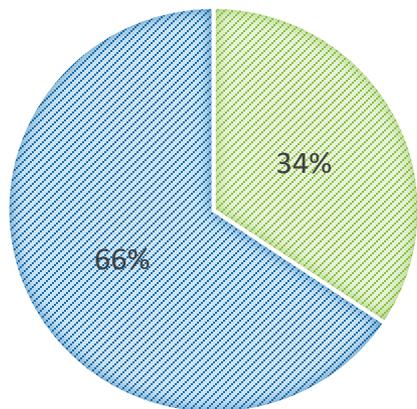
### (5) 回答数

- ①医療機関：32か所
- ②金融機関：21か所

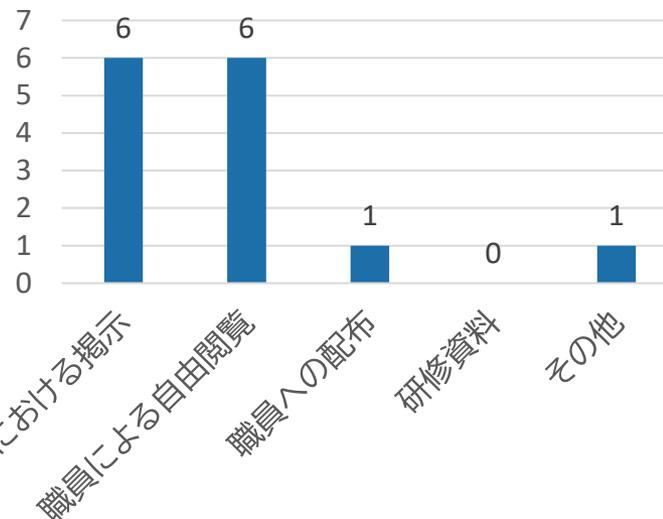
# アンケート調査結果（医療機関）①

## ◎チラシを活用したか

■ 活用した ■ 活用していない

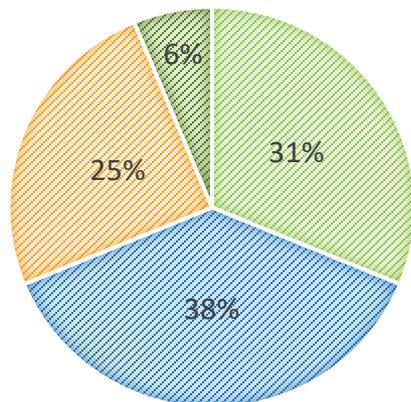


## ◎チラシの活用方法（複数回答含む）



## ◎チラシをどのように感じたか

■ 理解しやすい ■ やや理解しやすい  
■ やや理解しづらい ■ 理解しづらい



## ◎チラシに関する意見

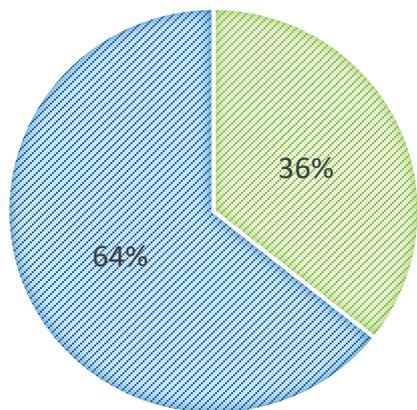
・分野別、項目別の簡潔な短文にするとよい。

・診療所待合室に掲示しているのですが、費用に関する問合せ、どのような流れでどのような事までしてくれるのかという質問が多いです。

## アンケート調査結果（医療機関）②

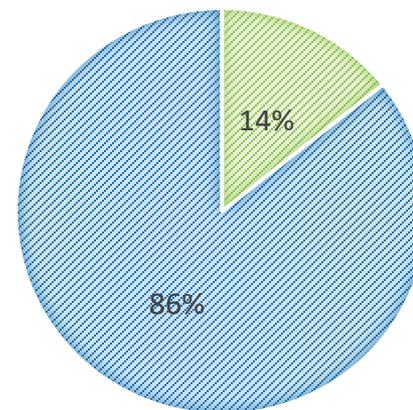
### ◎成年後見制度を案内したことがあるか

■案内したことがある ■案内したことがない

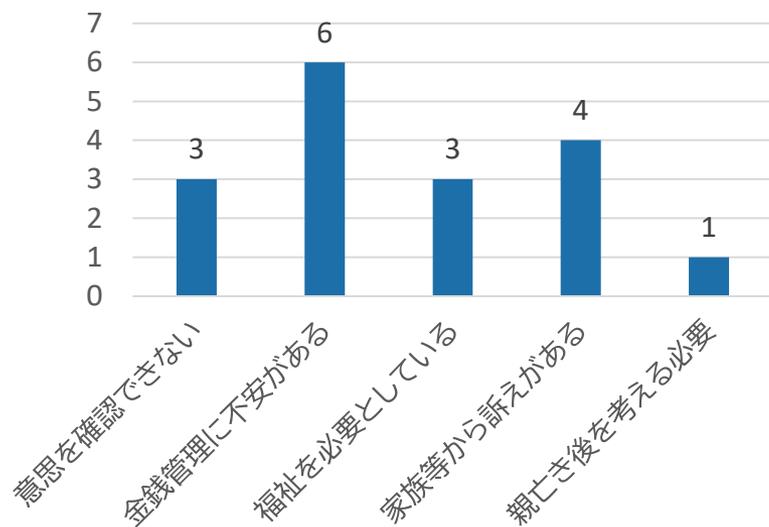


### ◎相談窓口を案内したことがあるか

■案内したことがある ■案内したことがない

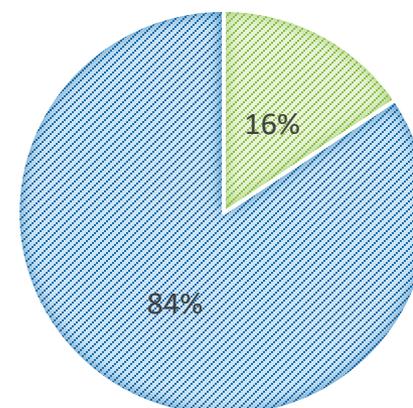


### ◎案内した際の本人の状態（複数回答含む）



### ◎相談窓口に繋いだことがあるか

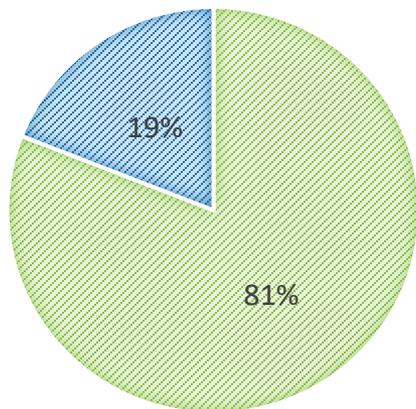
■繋いだことがある ■繋いだことがない



# アンケート調査結果（金融機関）①

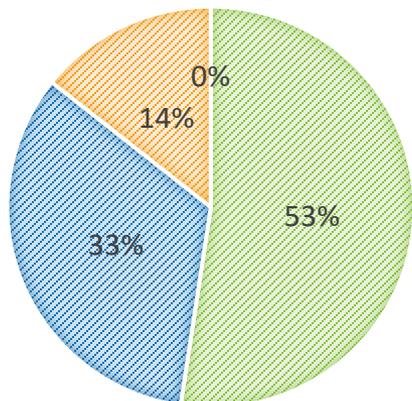
## ◎チラシを活用したか

■ 活用した ■ 活用していない

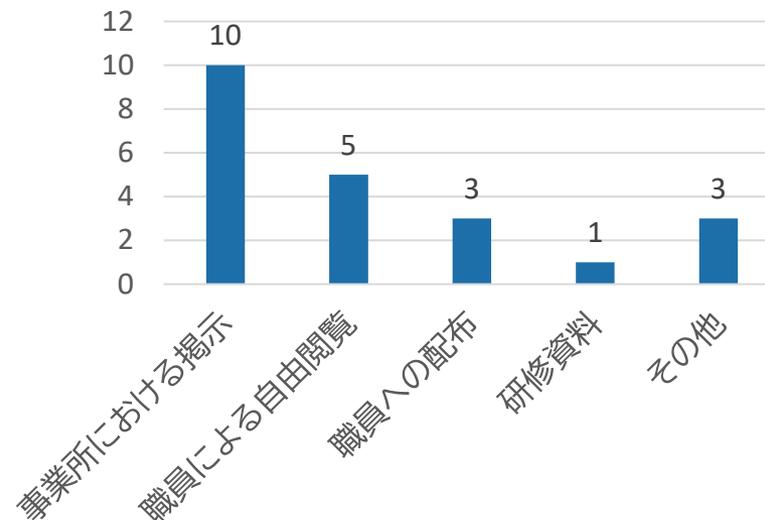


## ◎チラシをどのように感じたか

■ 理解しやすい ■ やや理解しやすい  
■ やや理解しづらい ■ 理解しづらい



## ◎チラシの活用方法（複数回答含む）



## ◎チラシに関する意見

・分かりやすくて良いと思う。

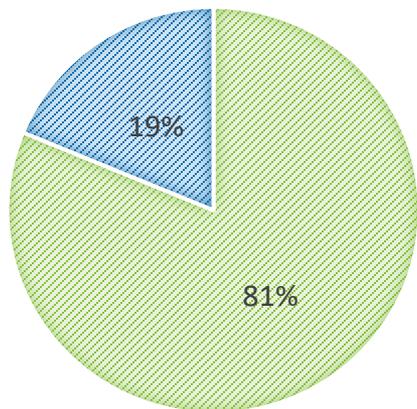
・窓口で家族が預貯金を払い出す際に、寝たきりや入院した等、色々なケースが想定され、成年後見制度について説明すると、面倒だし下ろせなくなるし、そんな金額でないからと言われる。

・もう少し具体的な料金や後見人になることができる人についてなどが書いてあると分かりやすい。

## アンケート調査結果（金融機関）②

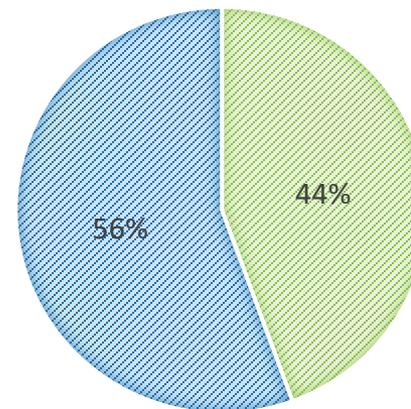
### ◎成年後見制度を案内したことがあるか

■案内したことがある ■案内したことがない

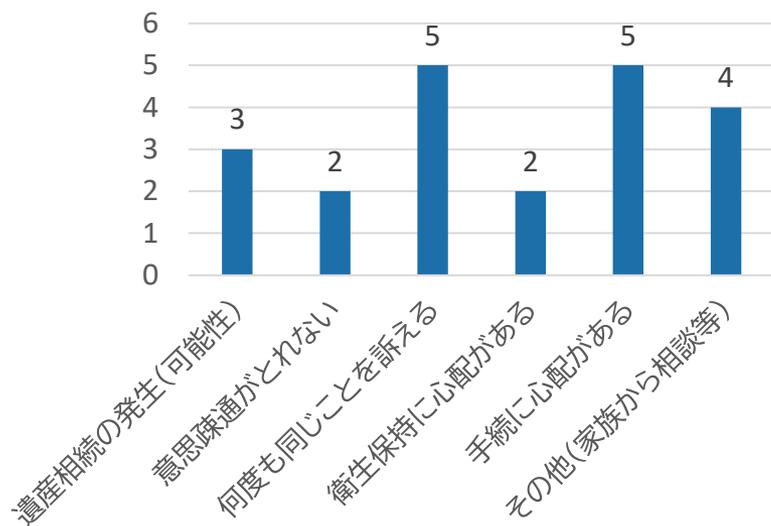


### ◎相談窓口を案内したことがあるか

■案内したことがある ■案内したことがない

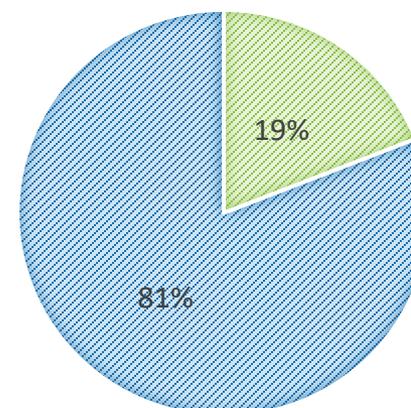


### ◎案内した際の本人の状態（複数回答含む）



### ◎相談窓口に関わったことがあるか

■関わったことがある ■関わったことがない



## アンケート調査結果（医療機関・金融機関）③

◎どのように案内したか。その際、本人はどのような反応だったか。

### 【医療機関】

○院内掲示を見ながらご家族に説明、チラシを手渡した。

○司法書士を紹介し、本人と親族とに必要性を説明した。本人は拒否した。

○施設へ入所の際の手続きで必ず契約が必要である。しかし、本人（家族を含む）が理解力がなく契約が困難な事例等で案内をする事がある。

### 【金融機関】

○一通り説明をしたが、面倒臭いし家族に話すから別に構わないと言われた。

○意思表示が出来ないという家族の申し出を受け制度の話をした。家族は、諦めている様子に見えた。

○親族から「本人の意思確認ができない場合はどうしたらいいのか。」という問い合わせを受けた際や本人の意思表示が難しくなっている方で家族が来られた際に、成年後見人制度をご案内したが、費用や時間が掛かる等の理由から難色を示される方が多いと感じる。

○本人が来られない状況で、預貯金の手続きをしたいと家族の方が来た時などに案内することが多い。本人と一緒に来店されている方に案内した事は現時点ではない。

○近くに親族がいるようであれば親族の連絡先を伺う。親族がいないようであれば高齢者いきいき安心センターへ連絡する。成年後見人制度については展開としてもう少し先のお話であったり、ご家族さまに相談できる状況かと思われるのですがどうでしょうか？また、相談した中には、本人の了解が得られずセンターでも対応ができないケースもあった。

# 業種別チラシの活用状況について

## 調査結果より

### 職員の理解

- ・医療機関、金融機関のいずれも過半数が(やや)理解しやすいと回答
- ・要する費用や後見人になり得る者の記載を望む意見もあった。

### 制度の案内

- ・金融機関の方が、市民に対して成年後見制度について案内する機会が多い。
- ・支援を要する本人でなく、家族に対し制度を案内している。

### 相談窓口の活用

- ・制度説明の際に、併せて相談窓口も伝えている。
- ・直接相談窓口まで繋ぐケースは少ない。

### 周知方法

- ・掲示、あるいは職員が自由に閲覧できるようにした事業所が多い。
- ・職員研修資料として用いられていることは少ない。

## 今後に向けて



### 周知の継続

より多くの職員が基本的内容を知り、制度に繋がられるよう改めて配布

### 情報提供

各機関へのチラシ配布の際に既存のリーフレットも併せて送付（申立手続、費用等記載のもの）