

## 「平成26年度 成年後見制度に関する研修会」アンケート集計結果

### <参加者数・アンケート提出数>

	人数	備考
参加申込者数	144	
当日参加者数	133	
アンケート提出数	116	87.2% (アンケート提出率)

### 1. ①性別

	人数	構成比
男性	67	57.8%
女性	47	40.5%
無記入	2	1.7%
合計	116	100.0%

### ②年代

	人数	構成比
20代	20	17.2%
30代	19	16.4%
40代	42	36.2%
50代	35	30.2%
60代以上	0	0.0%
無記入	0	0.0%
合計	116	100.0%

### 2. 『後見人と金融機関の関わり方』（講演）について、該当するものに○をし、ご意見・ご感想をお書きください。

	人数	構成比
とてもよかった	45	38.8%
よかった	58	50.0%
わからなかった	10	8.6%
無記入	3	2.6%
合計	116	100.0%

### <ご意見・ご感想>

#### 「とてもよかった」

今後は適切な対応に努めたい。
成年後見制度について、理解が至らない点もあったため、大変参考になりました。
金融機関として対応しなければいけないことが実際にはできていないことがわかりました。
様々なケースがあり、判断が難しい場面もある。ケースに応じて判断・対応していきたいと思えます。
事務手続きに関する要望等は、本部の担当部からも参加者がいた方が良いのではないかと思います。

お互いに協力し合える関係を構築していければ、と思います。  
金融機関として早く信頼されるように努力したいと思います。

将来、自分も、いざ成年後見制度を使うことになった時のことを考え、この研修を受けました。  
金融機関だけでなく、国民全体がこの制度について詳しく理解する必要があると感じました。

これからの時代・近状では必要な制度であり手続きであるため、知識として、行員が身につけておくべき重要な業務と認識しております。そのため、注意深く聞くことができました。

成年後見制度について、理解が至らない点もあったため、大変参考になりました。、わからないことが多かった。  
やはり、銀行の中で研修等でもっと詳しく勉強するべきだと思いました。

実際、現状では自分自身も含め、窓口や役席後方の人が手続きに暗いために、後見人の方へ不憫な思いや不快な思いをさせていたことが身につまされました。  
窓口で事務フローを示した冊子等を備えておけば良いと、自分では思いました。

以前、成年後見制度が適用され、後見人となった弁護士と(被後見人の)娘さんとのやりとりで、私自身の勉強不足と、銀行内部の手続き整備の遅れもあり、苦勞したことを思い出しました。  
今後は、成年後見制度は、超高齢社会となり、銀行としても適切な対応を徹底すべきことだと実感致しました。

### 「よかった」

(後見人等が)とても苦勞していることがわかった。

あまりわからなかったので、職場の手続きを見たいと思います。

さまざまな事例を研究していきたい。

事務処理がスムーズにできるよう勉強していきたい。

今後(制度を利用する人が)増えていくと思われ、知っておくべき制度だと思う。

内容はよかったものの、あまり感情的に話されない方が良いと思います。

実務上、誤った取り扱いをまじえた説明があり、考えさせられました。

後見人と金融機関との関わり方についての問題点・意識変革の必要性を感じた。手続きの認知・周知が必要であろう。

### 「わからなかった」

説明が銀行に対する苦情事例集で、今回の趣旨に合致しているのか？

一方的な話だった。手続き的なことは本部と詰めてほしい。  
手続きを知らない行員であればそうではないかもしれない。

一般的にどのような点に気を付けるべきか、また最低限知っておくべきことは何か等を具体的にお話いただけるとよかったと思う。

金融機関に対する苦情めいた話が多く、多少わかりづらかった。

### 「無記入」

クレームを言われているみたいでした。制度の概要を覚えるよう勉強したいと思います。

3. 「成年後見制度に関する研修会」全体をとおして、該当するものに○をし、ご意見・ご感想をお書きください。

	人数	構成比	備考
とてもよかった	43	37.1%	
よかった	61	52.6%	
わからなかった	9	7.8%	
無記入	2	1.7%	
その他	1	0.9%	「よかった」と「わからなかった」の中間に丸を記入している
合計	116	100.0%	

<ご意見・ご感想>

「とてもよかった」

具体的な事例をもとに話していただきわかりやすかった。
もっと様々な事例を研修を通してご紹介いただきたい。
後見人等と金融機関がもっと身近になる必要があると思う。
(私は) 普段は窓口にはおりませんが、接客業としてしっかり対応していきたいと思います。
銀行での手続き上は理解していても実際の事細かな(制度の)内容については不十分であったため、とても参考になり、勉強になりました。
お客様へのスムーズな対応ができるように再確認したいと思いました。

「よかった」

成年後見制度の概要がわかった。
(制度に関する)認識不足を痛感した。
わかりやすい説明でした。
後見人の方の苦勞やご心配すごく感じました。私ももっと勉強し、理解するよう努めます。
あおい森ねっとの活動事例を広く知っていききたい。
私は制度をよく知らなかったなので、窓口での対応が悪かった時もあると思います。研修をうけてよかったです。

「わからなかった」

気持ちは非常にわかりますが、研修というよりも愚痴が多すぎたように感じました。
互いに立場を尊重し合う必要があると思いました。
もっと手続き的なこと、知識的なことを研修させてほしいです。

4. このような研修は必要だと思いますか？該当するものに○をし、その理由や、ご意見・ご要望等ございましたらお書きください。

	人数	構成比
必要だと思う	93	80.2%
必要ないと思う	9	7.8%
わからない	12	10.3%
無記入	2	1.7%
合計	116	100.0%

<ご意見・ご感想>

「必要だと思う」

外部の意見を聞く機会が必要だと思います。
これから後見が必要な人が増えるため、広く理解されることが必要だと思う。
銀行の内部で体系づけて研修した方がよい。
銀行のみならず、これからの世の中に必要だと思います。
今後認知症の方が増えてくることが予想されると、後見制度も重要度が増すと思う。
聞いてみないとわからなかった部分もあり、大変勉強になりました。
具体的な事例を紹介いただく機会があれば良いと思う。
銀行に対する不満をベースとした研修のように感じたが、反省すべき点が多いとも感じた。
立場が違えばいろいろなことがあります。相手の立場に立って見るためにも必要であると感じ
このような機会を増やし、より広く広める必要があると思います。
実際に受付した場合には、ご迷惑のかからないように、この機会にしっかりと理解を深めたいと思います。
成年後見制度について、改めて重要性を確認しました。申し訳なく、手続きを確認し、対応したいと思います。
銀行の対応で迷惑をかけ、失礼な対応をしているとわかり、反省しています。法律や実務、当行の手続きを改めて勉強し直したいと思います。
成年後見制度については、我々は仕事上知っているが、まだまだ知らない人のほうが多い。銀行の手続きも、もっと簡単にわかりやすくすべき。
地域の住民がもっとこの制度を知っておくべきだと感じました。本人の意思がわからないうえで、この制度を利用する割合が多いのだと思いました。
金融機関との面談で深いな想いをされて、大変申し訳なく思います。成年後見制度の流れや手続きについて更に詳しく知りたかったので、次回以降、検討をお願い致します。
お客様で、親子で後見人制度を利用しないといけない例があり、自由に資金を異動できないという話を聞いたことがあり、また、手数料もかかると話していた方があります。「本人はしっかりしているのに」と…ちょっと不満そうでした。
銀行でこの制度の契約をするのは、ほんの一部の役席者だけのため、窓口・事務機等、一般の方々はなかなか接する機会がなくわからないのが当たり前になっています。このような勉強会で少しでも知識を増やせるのは良いことだと思っています。がんばってください。

**「必要ないと思う」**

銀行の本部(事務統括課)へ、話をしてください。  
成年後見制度がわからない人も多いが、本部からの指示があれば勉強すると思います。

エピソードや金融機関への批判だけでなく、実際の後見人の方々が行う手続きの流れや、制度の周知徹底のためにどのような活動をしているか知りたかった。

**「わからない」**

なし