

令和4年度 成年後見制度に関する実態把握調査結果 II

調査目的

県内における成年後見制度の利用状況と利用ニーズの把握、第三者後見人等の活動状況と受け皿調査

2

成年後見制度の利用ニーズの把握調査

調査基準日 令和4年12月1日現在

調査対象

1. 高齢福祉関係事業所

① 地域包括支援センター
 発送数 52
 回答数 28
 回答率 54%

② 居宅介護支援事業所
 発送数 509
 回答数 180
 回答率 35%

③ 養護老人ホーム
 発送数 32
 回答数 13
 回答率 41%

④ 特別養護老人ホーム
 発送数 113
 回答数 44
 回答率 39%

⑤ 認知症高齢者グループホーム
 発送数 343
 回答数 104
 回答率 30%

⑥ 介護老人保健施設
 発送数 61
 回答数 16
 回答率 26%

2. 障害福祉関係事業所

⑦ 多機関型地域包括支援センター
 発送数 3
 回答数 0
 回答率 0%

⑧ 基幹相談支援センター
 発送数 3
 回答数 1
 回答率 33%

⑨ 指定相談支援事業所
 発送数 164
 回答数 42
 回答率 26%

⑩ 障害者支援施設(施設入所支援)
 発送数 44
 回答数 23
 回答率 52%

3. 精神科病院(入院施設あり)

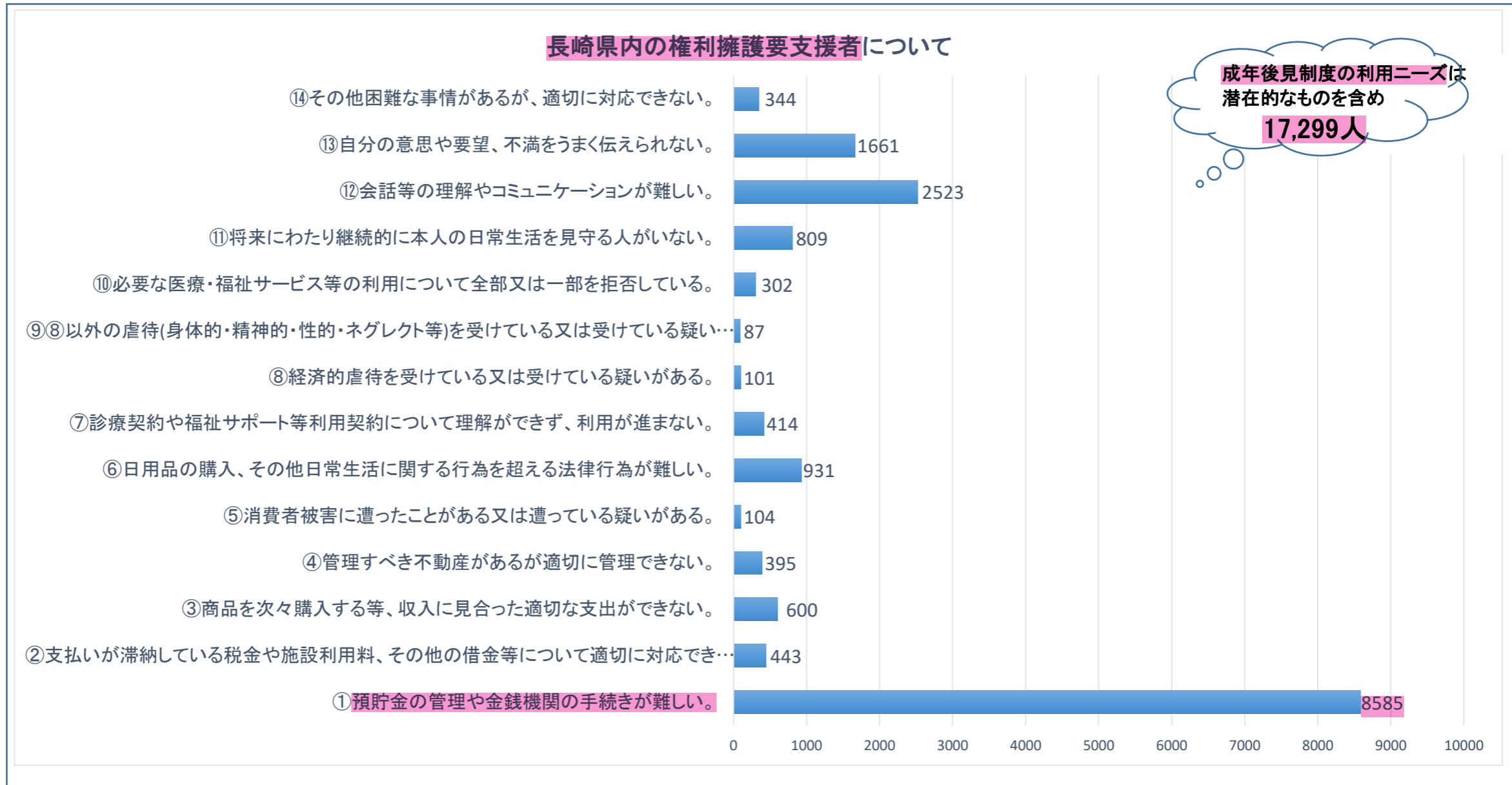
発送数 37
 回答数 11
 回答率 30%

全発送数	1,361
全回答数	462
全回答率	34%

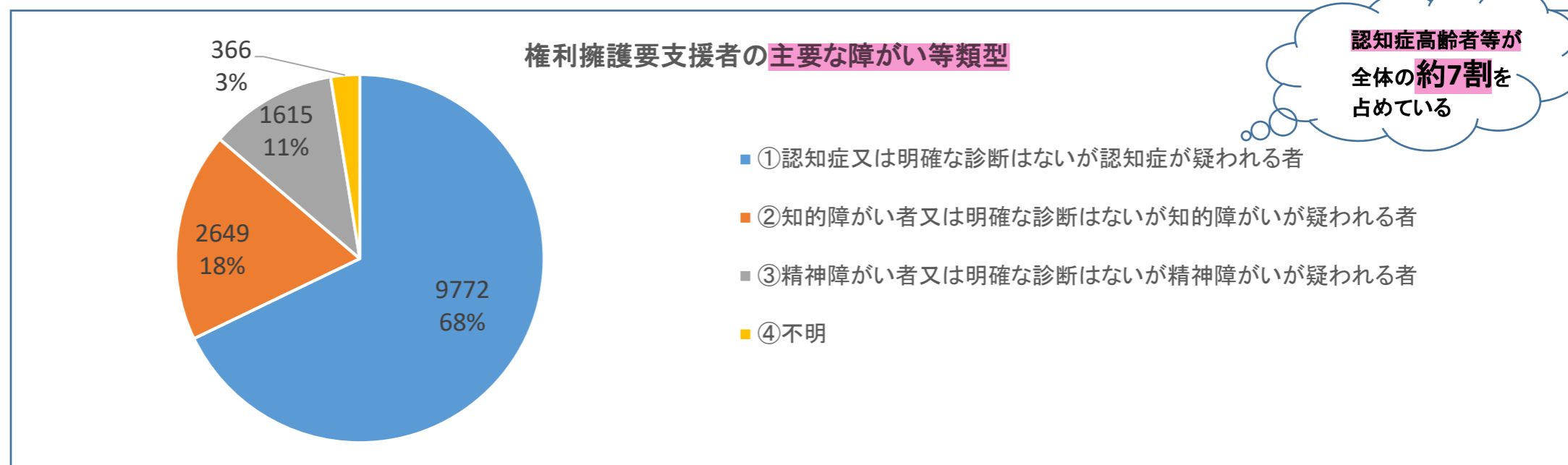
- 1. 高齢福祉関係事業所 回答率 38%
- 2. 障害福祉関係事業所(施設入所支援) 回答率 28%
- 3. 精神科病院(入院施設あり) 回答率 30%

問1

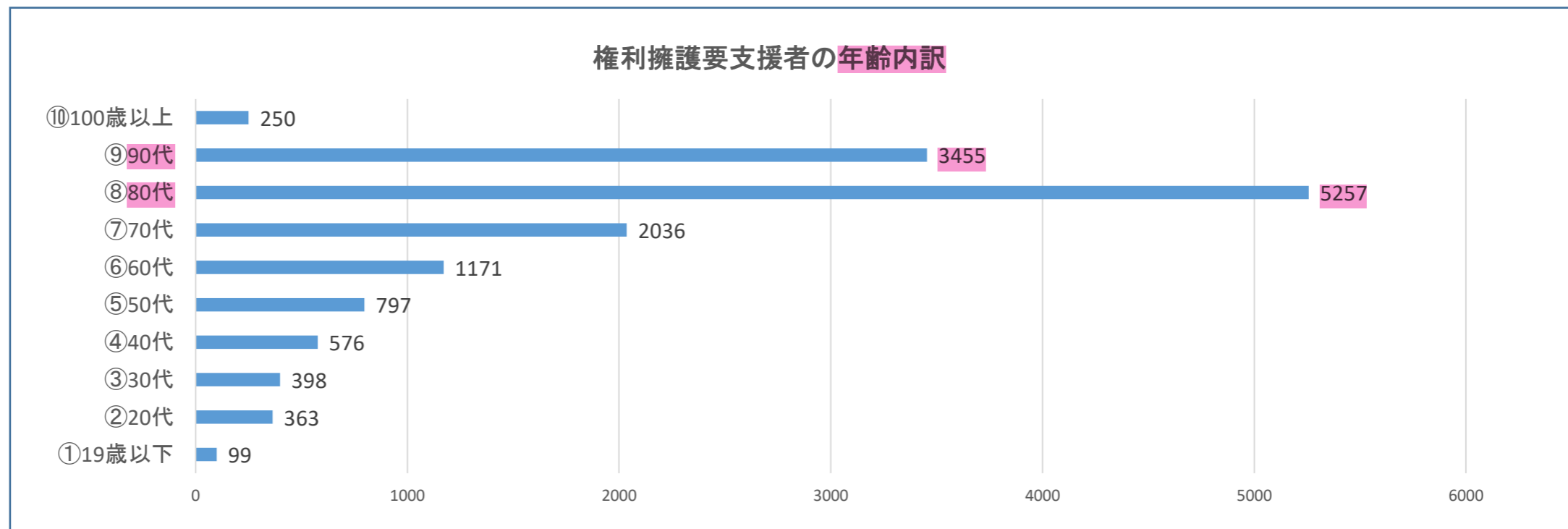
貴施設・事業所等のご利用者で、判断能力が不十分であり、以下の項目に該当する方がいる場合は、該当する項目に人数を回答してください。
 1人で2つ以上の項目に該当する場合は、特に支障が生じている項目を1つだけ選択してください。
 なお、精神科病院においては、1年以上入院が続いており、今後も入院予定のご利用者についてのみ回答してください。



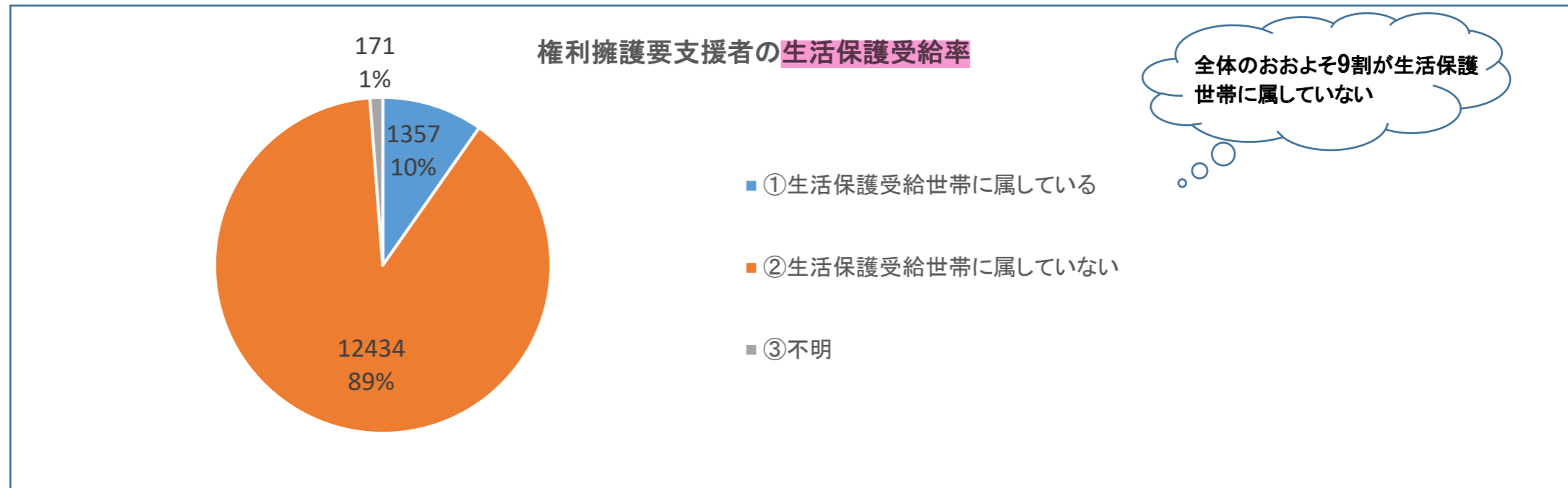
問2 問1で回答した権利擁護要支援者17,299人の主要な障がい等類型を回答してください。1人で2つ以上の属性に該当する場合は、主要な属性で1人としてください。（一人で二つ以上の属性に該当する場合には、主要な属性について1人としてください。）



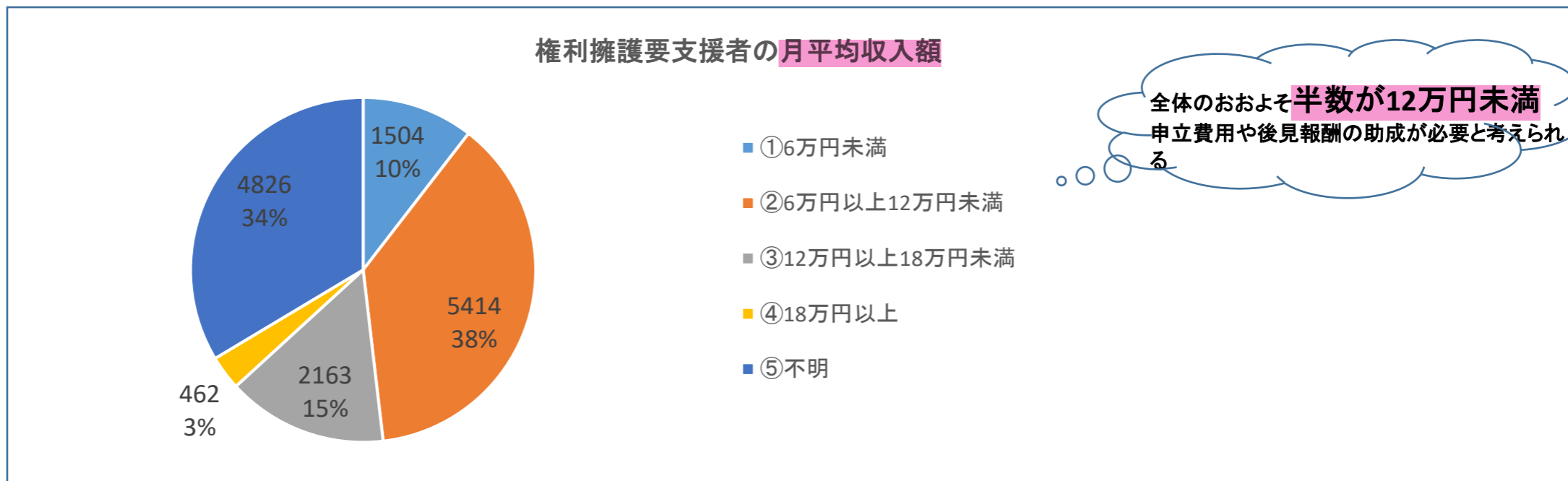
問3 問1で回答した権利擁護要支援者17,299人の年齢の内訳を回答してください。



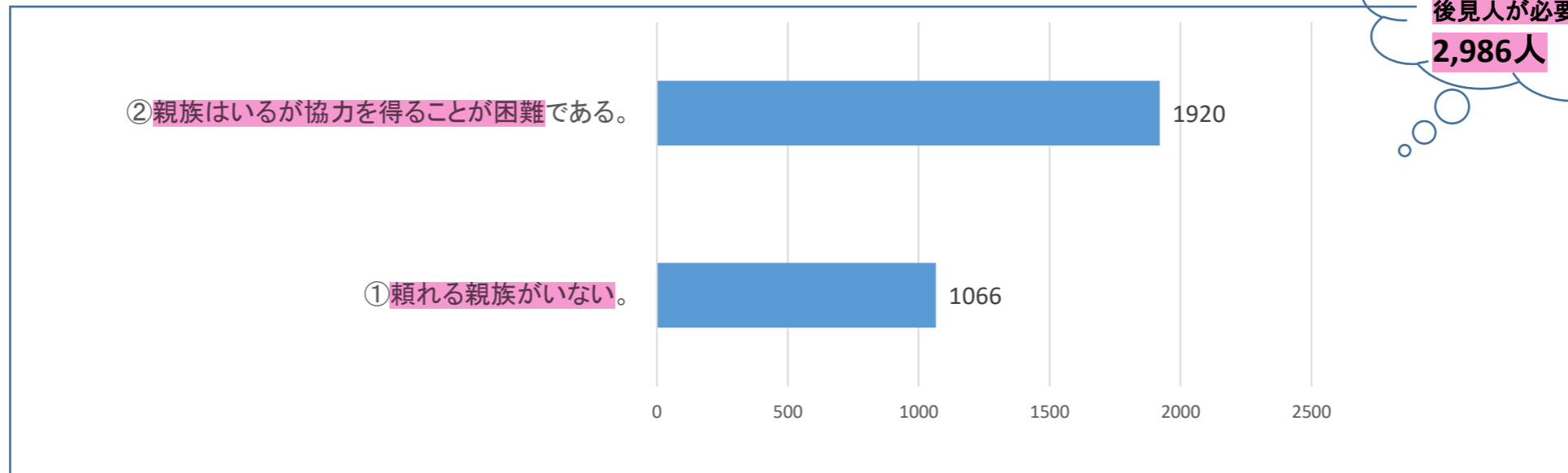
問4 問1で回答した権利擁護要支援者17,299人について、生活保護受給世帯に属しているか否かについて回答してください。



問5 問1で回答した権利擁護要支援者17,299人について、個々の月々の平均収入額を回答してください。
なお、収入とは年金や工賃、生活保護など一切の収入を想定しています。（年金収入の場合は1月あたりの金額に換算してください。）

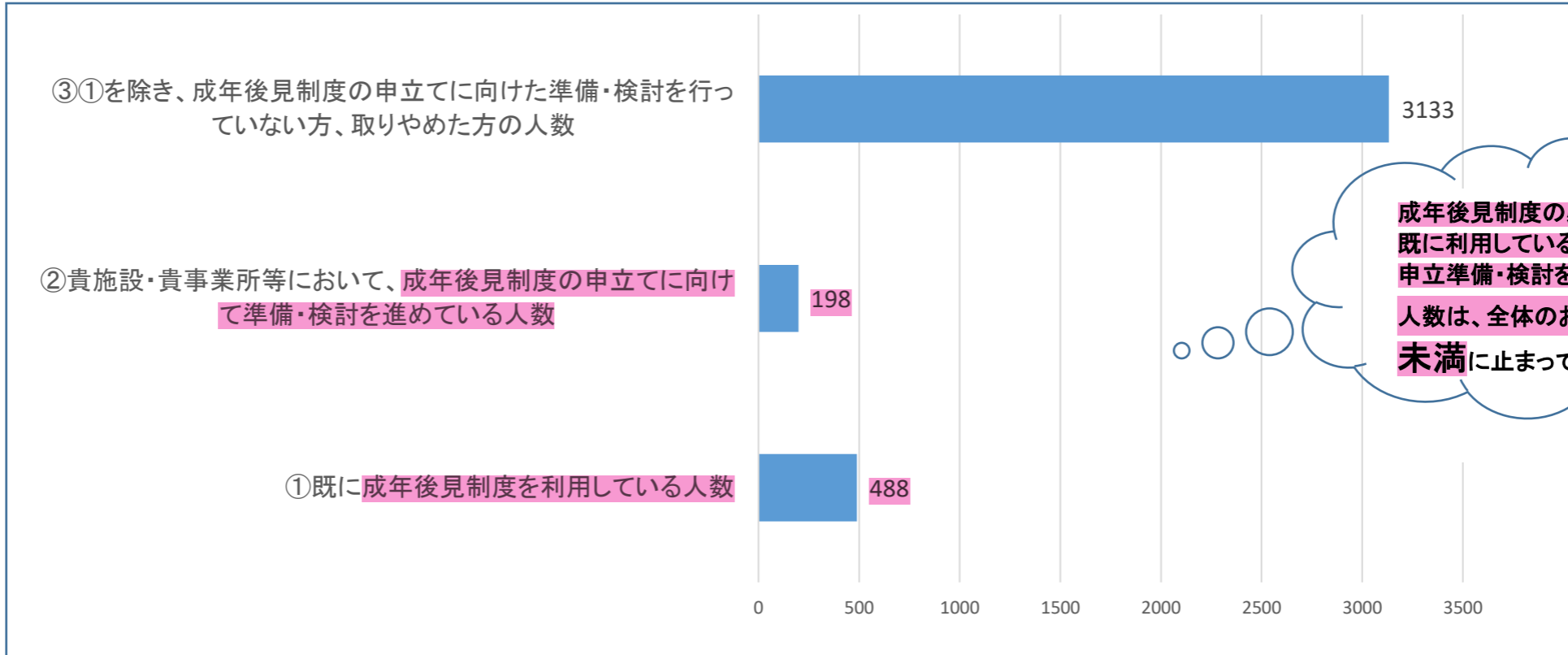


問6 問1で回答した権利擁護要支援者17,299人のうち、以下の項目に該当する方の人数を回答してください。



本人の能力により首長申立が必要とされる人数や、第三者後見人が必要とされる人数が**2,986人**

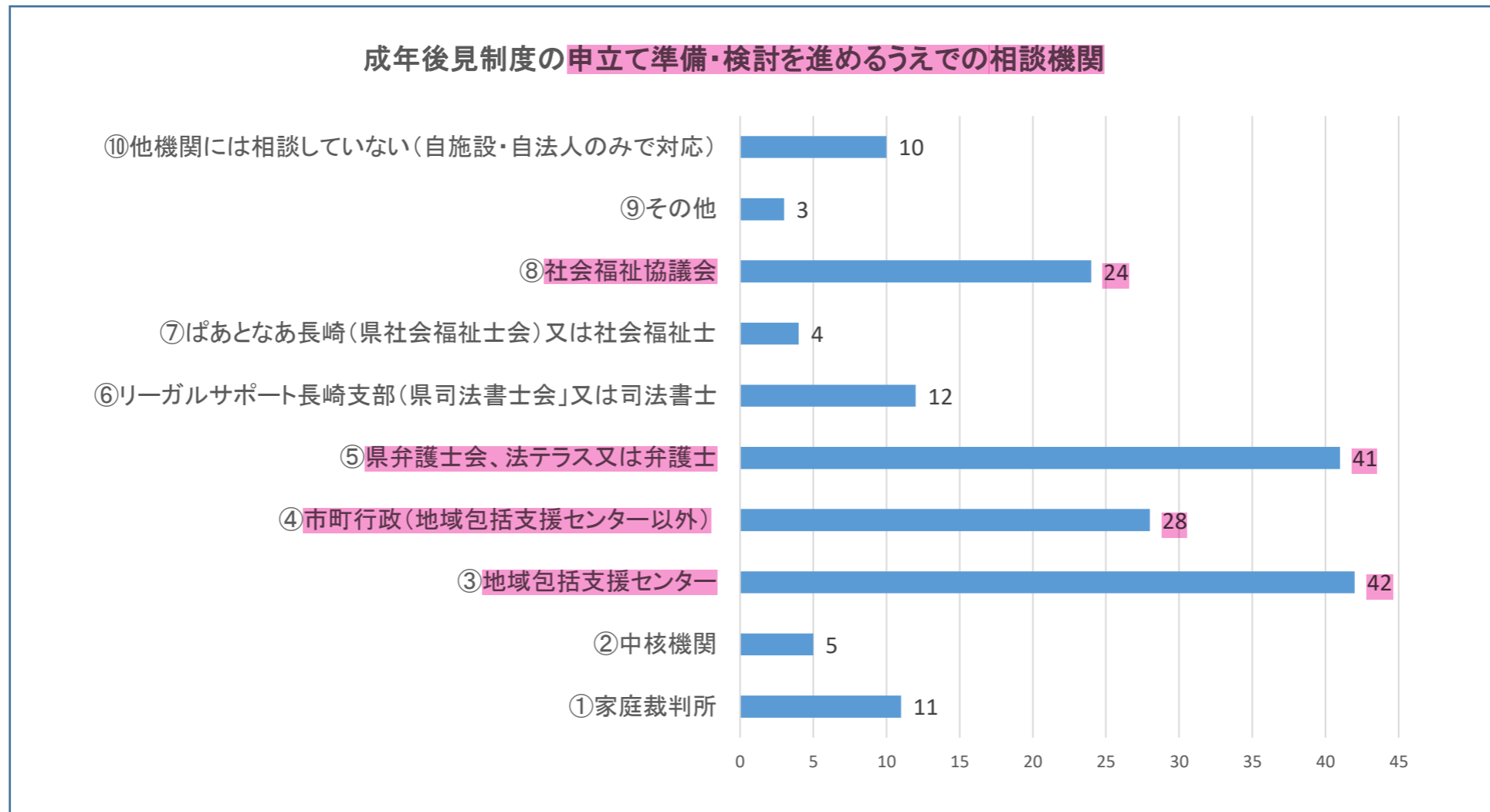
問7 問1で回答した要支援者17,299人のうち、以下の項目に該当する方の人数を回答してください。



成年後見制度の必要性があり、既に利用している又は具体的に申立準備・検討を進めている人数は、全体のおおよそ**2割未満**に止まっている

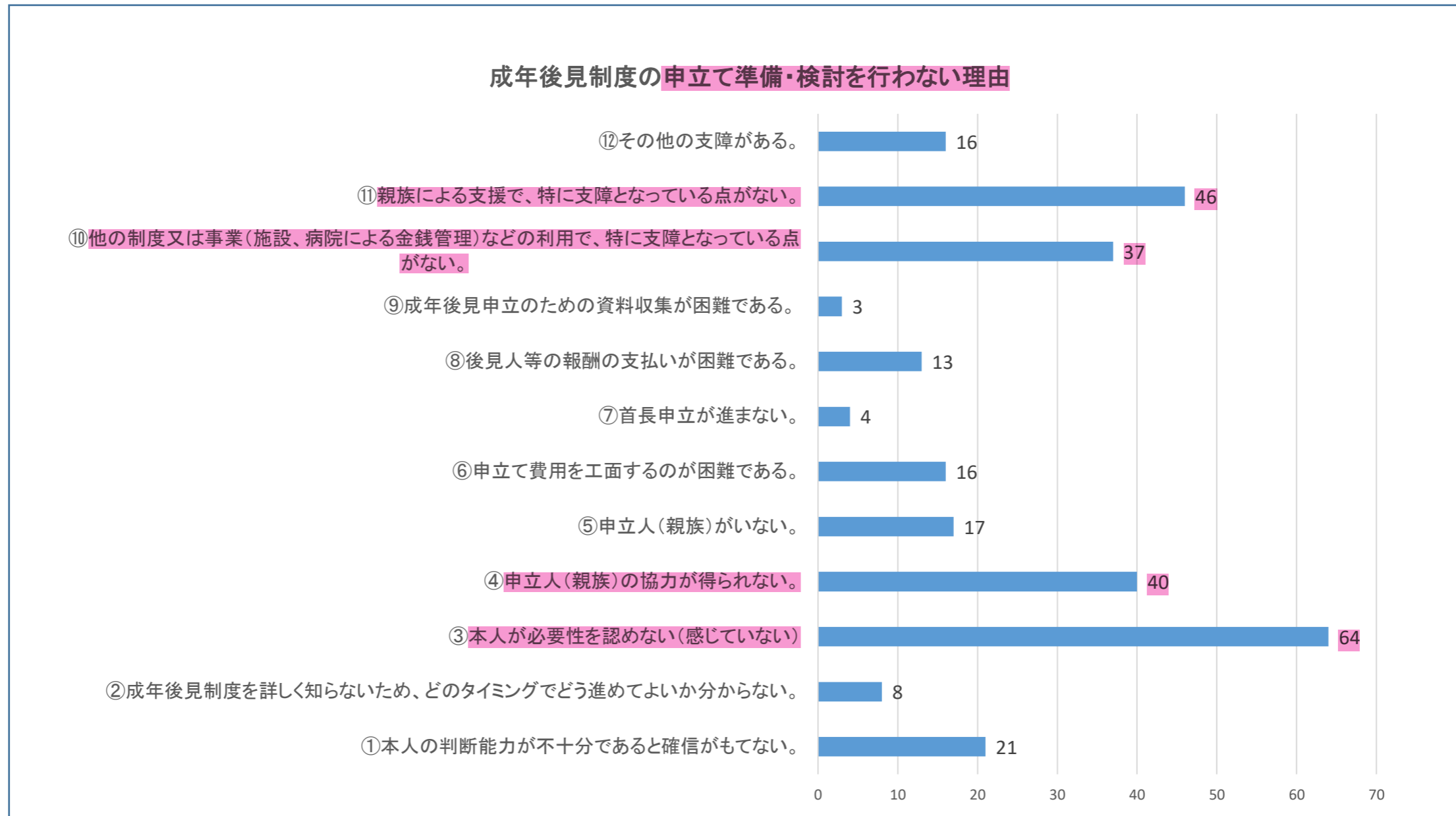
問8

(問7-②で、「1人以上」と回答した施設・事業所等にかがいます。)
成年後見制度の申立て準備・検討を進める上で相談している機関を回答してください。(当てはまる全ての番号を回答してください。)

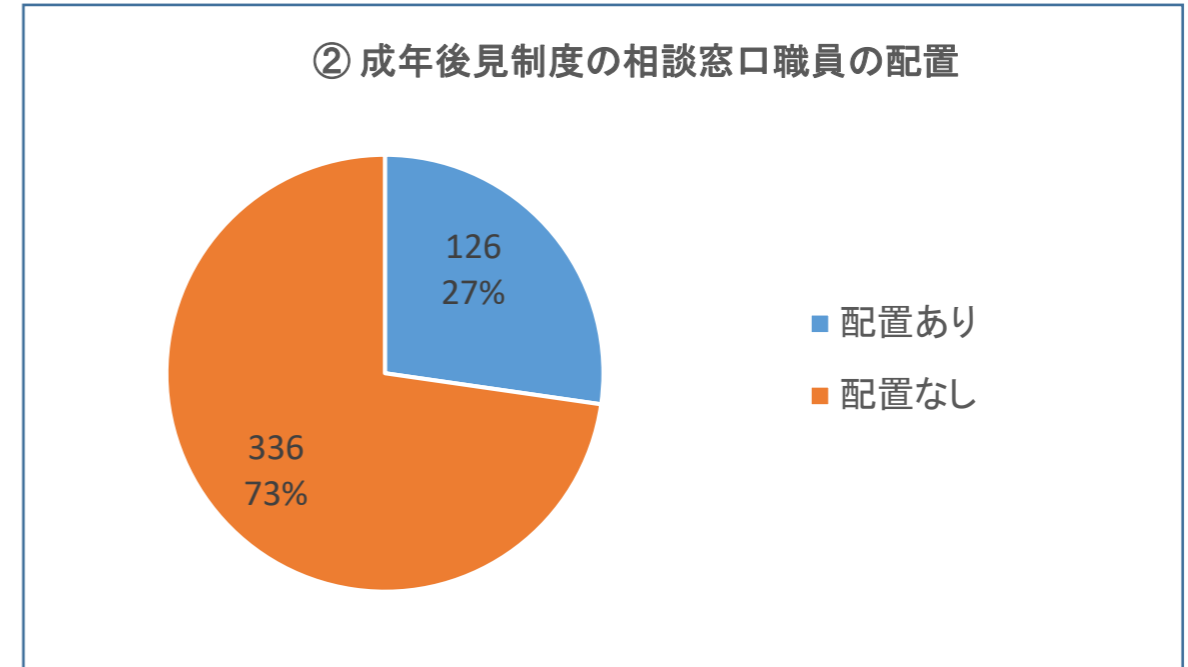
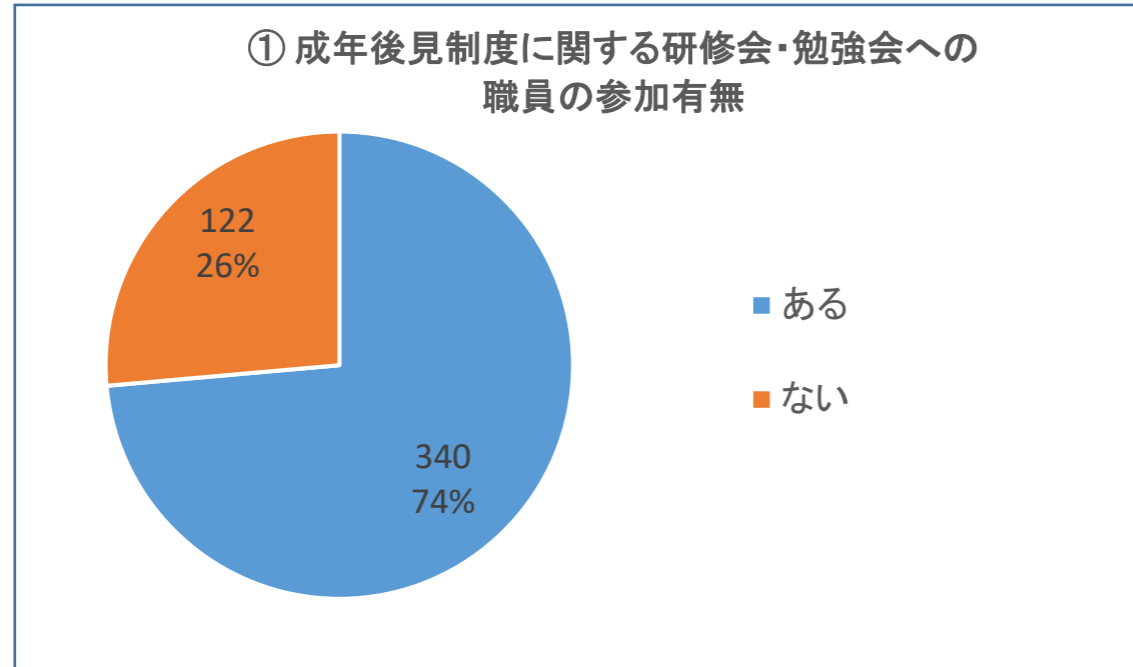


問9

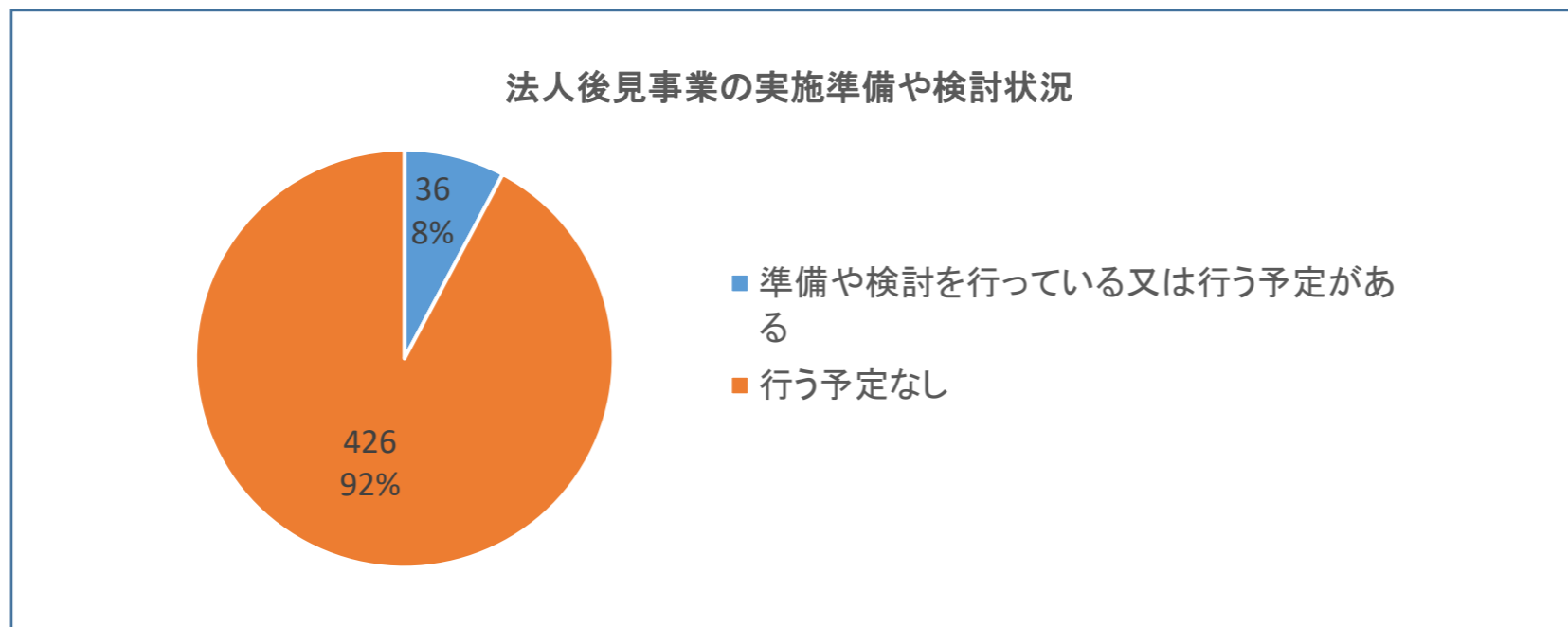
(問7-③で、「1人以上」と回答した施設・事業所等にうかがいます。)
成年後見制度の申立て準備・検討を行わない理由について回答してください。(当てはまる全ての番号を回答してください。)



- 問10 ① 成年後見制度に関する研修会・勉強会へ職員を参加させたことがありますか。
② 成年後見制度の相談窓口となる職員を配置していますか。

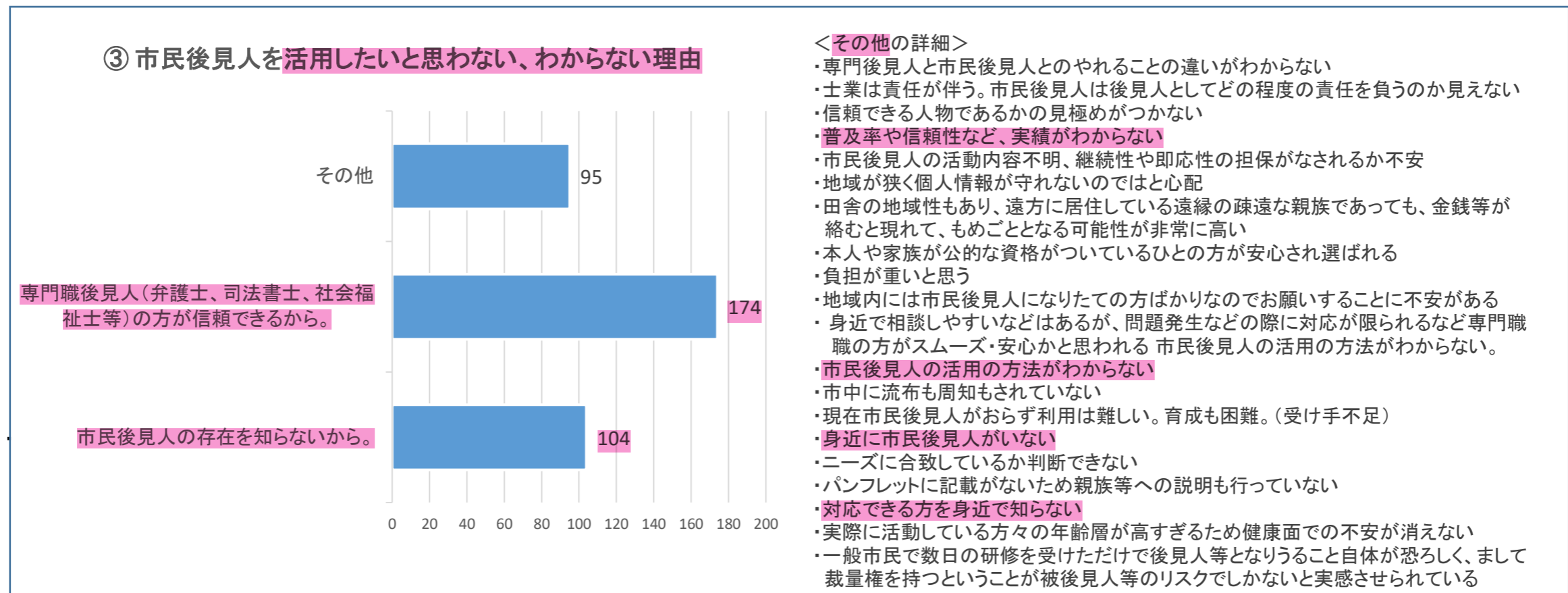
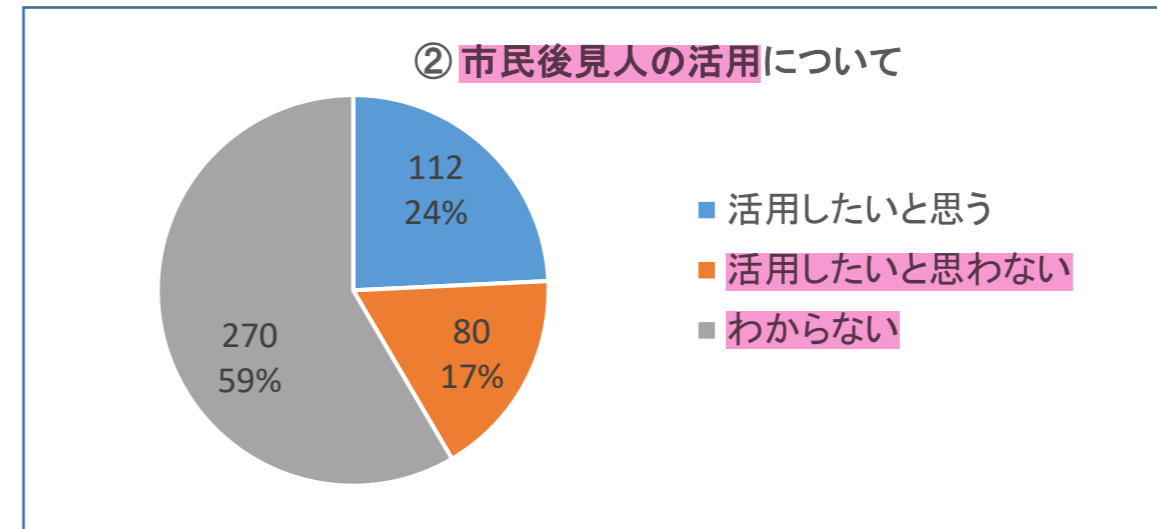
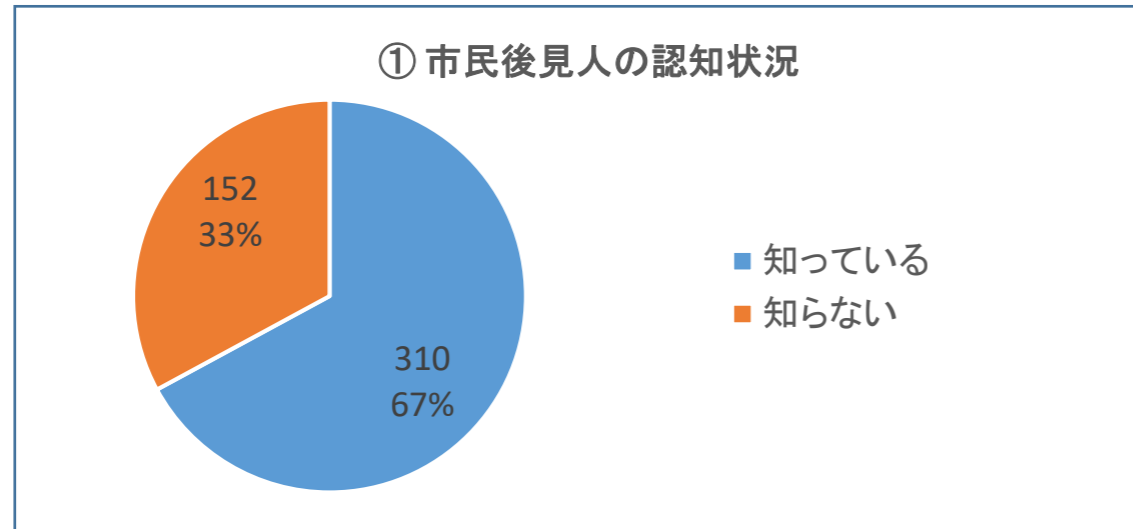


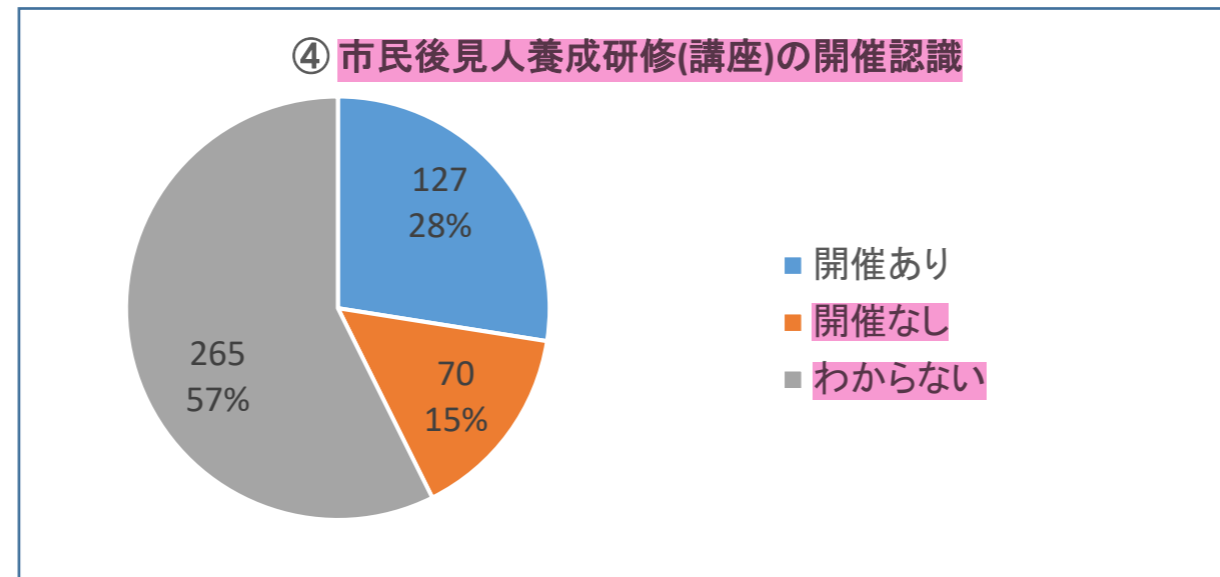
- 問11 貴施設・事業所等の運営法人において、法人後見事業の実施について準備や検討を行っている又は行う予定がありますか。



問12

- ① 市民後見人の存在を知っていますか。
- ② 市民後見人を活用したいと思いませんか。
- ③ 問12-②で、「2」か「3」と回答した施設・事業所等にうかがいます。その理由について回答してください。（当てはまる全ての番号を回答してください。）
- ④ 貴施設・事業所等所在の市町では、「市民後見人養成研修(講座)」が開催されていますか。

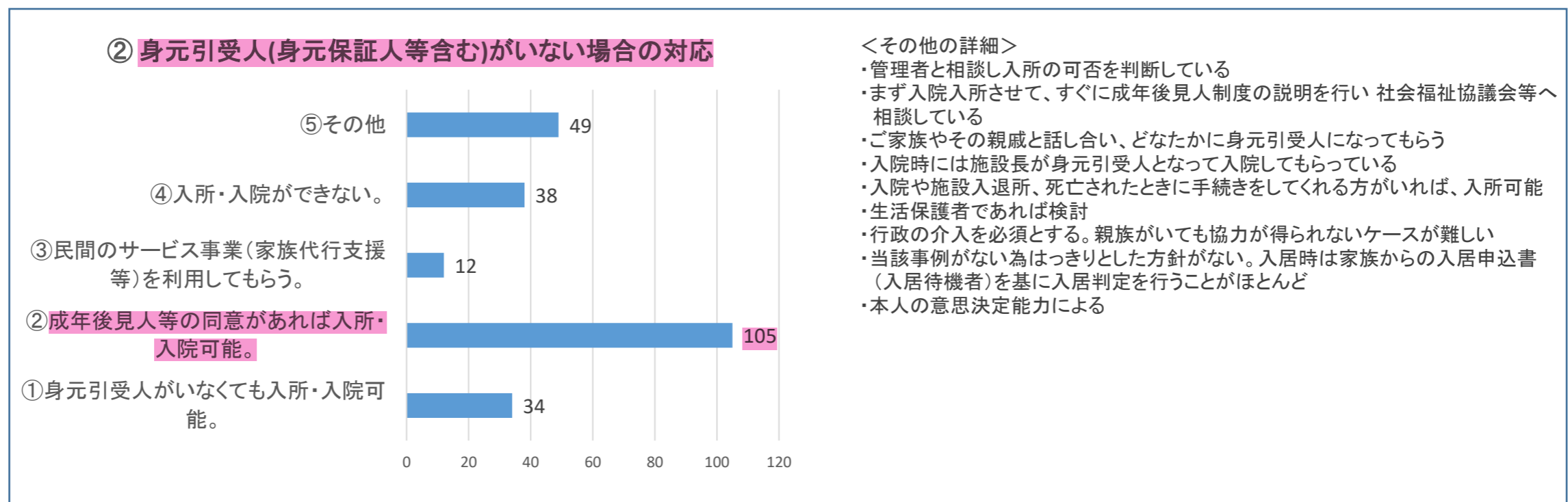




問13

- (入所型施設や入院型精神科だけにかがいます。)
- 入所・入院において、身元引受人(身元保証人等を含む)になってくれる人がいなかった方が何人いますか。
 - 身元引受人がない場合は、現在どのように対応していますか。(当てはまる全ての番号を回答してください。)
 - 身元引受人について、対応に困ったことがあればお聞かせください。(自由記載)

① 入所・入院において、身元引受人(身元保証人等を含む)になってくれる人がいなかった方	206人
---	------



③ **身元引受人について、対応に困ったことがあればお聞かせください。(自由記載)**

- ・本人が亡くなった時、市役所が身元引受人になるのだが、あいまい
- ・身元引受人が居ない利用者が一番困る。新たな資源を発掘する所からなので、入所まで時間を要してしまう事例が多い。また、独居で結婚して居らず、**家族が居ないという方が増えてきているように感じる**ので、**今後は、成年後見を利用する方が増えて来る**と思う
- ・身元引受人も高齢で、病院への緊急搬送の際でも直ぐに駆けつけてもらえない。入院の手続きや治療方針の判断を職員に委ねてくる
- ・亡くなられた時の遺産の処理に困った
- ・入所時は「身元引受人」として契約してもらっているが、実際には協力がほとんど得られないケースが存在する。契約不履行として障害者本人へのサービス提供を一方向的に打ち切れることも出来ず、身元引受人に対して協力をお願いを続ける以外に方法がないのが現実である。
- ・身元引受人の仕事の都合で連絡がとりにくい
- ・今までの身元引受人が急に亡くなった後、ご利用者の親族がだれも身元引受人になりたがらず、結局、司法書士に成年後見人となってもらった
- ・現在1名の方に市民後見人がついていて、終末期ケアの意向確認ができない。今のところお元気ではあるが、今後入院となった際にどうなるのか不安
- ・身体合併症で一般科病院に転院する時、特に手術が必要となった場合に受け入れてもらえないことがある。その際は当院病院長名で身元引受をすることがある
- ・サービス内容、施設の方針に応じてもらえず、入院が必要となった際の協力もない。本人通帳を預かりたい旨伝えても応じてもらえない
- ・現在2名保佐人活用中。1名、あんしんセンターのお世話になっていて問題ないが、以前、成年後見制度を活用していても、入院時の身元引受人の手続きがスムーズに行かず困ったことがあった
- ・**身元引受人が高齢となり、理解力低下に伴い対応をお願いできなくなる**ことがあった。**高齢を理由に協力を拒否される**ことがあった
- ・入居者が死に面している場合、延命処置をどうするか。亡くなられた際の身元引受をどうするか
- ・**入院は身元引受人がいなくてもできているが、入所ができない施設が多く困っている**
- ・過去にご本人との関係が悪く、身元引受人を拒否されるケースがあった
- ・身元引受人がいなくて、一般病院で身元引受人について書類提出を求められたことがある
- ・身元引受人が高齢だったり、亡くなられたりすることで身元引受人として機能しないことがある。(身元引受人がいなくて患者が死去した際、病院職員が家族の代わりにすべて対応した)
- ・身元引受人が県外などの遠方におられ、必要書類の確認や入院時の同意書類などが難しかった(保険証等も)
- ・現入所者にはいないが、身元引受人がおらず、成年後見人が、入所契約時の保証人になって下さった方がいた。とても助かったが、急変時の蘇生などについては後見人では決定できないため、困った。

問14

(入所型施設や入院型精神科だけにうかがいます。)

① 貴施設・病院において、ご利用者の通帳等預かりをせざるを得ない方が何人いますか。

(問14-①で、「1人以上」と回答した施設・病院にうかがいます。)

② その内、通帳等預かりに関する契約を交わしているご利用者は何人いますか。

(問14-②で、「1人以上」と回答した施設・病院にうかがいます。)

③ その内、現在も契約能力的に成立する状況の方が何人いますか。

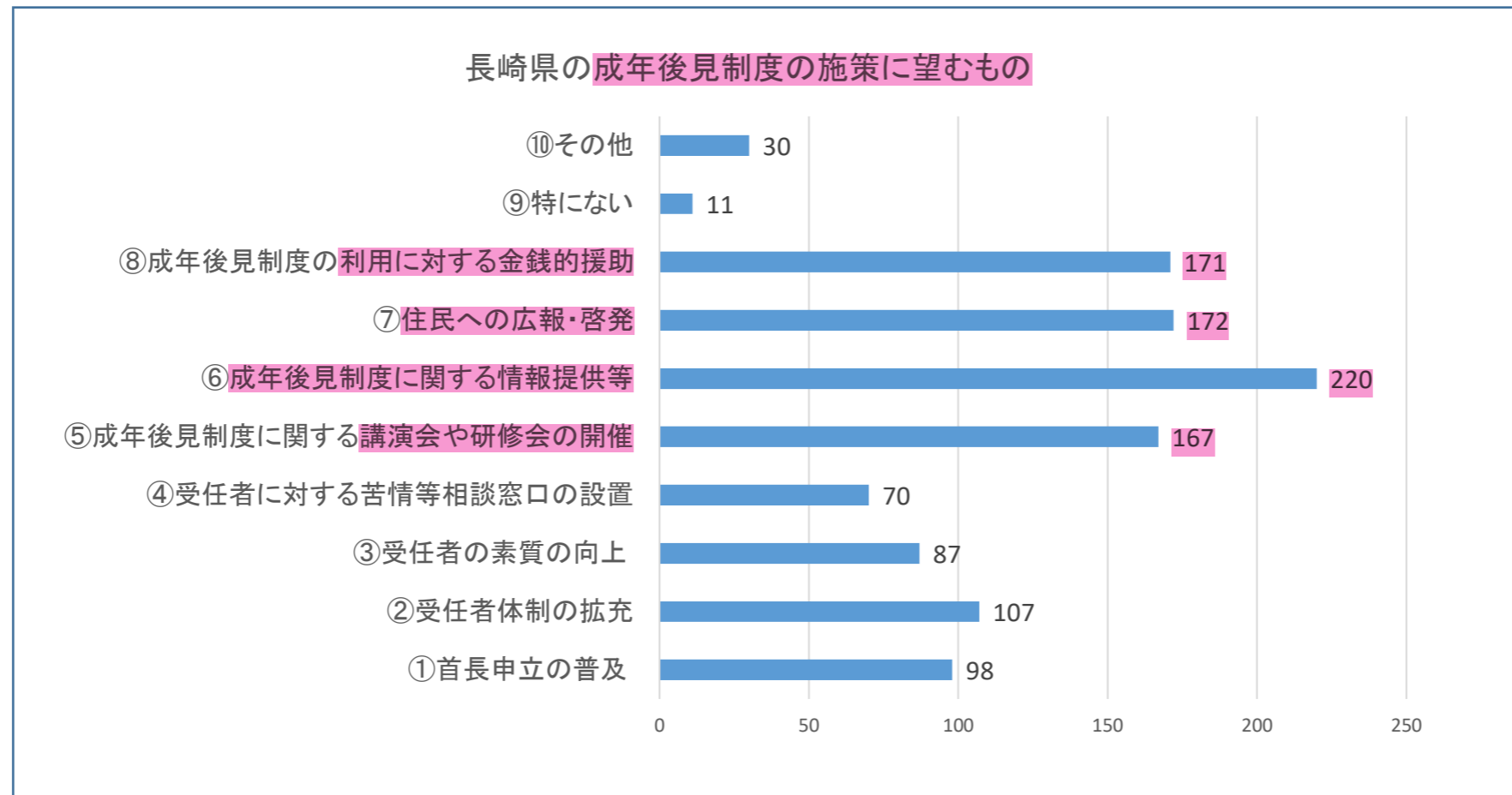
④ 施設や病院における金銭管理について、対応に困ったことがあればお聞かせください。(自由記載)

① 貴施設・病院において、ご利用者の通帳等預かりをせざるを得ない方	2,124人	
② その内、通帳等預かりに関する契約を交わしているご利用者	1,741人	
③ その内、現在も契約能力的に成立する状況の方	953人	

④ 施設や病院における金銭管理について、対応に困ったことがあればお聞かせください。(自由記載)

- ・通帳は家族管理が基本だが、家族が誰も居らず、キーパーソンが行政職員となると管理せざるを得ない状況だったため、入所時に契約を交わしたが本人の認知能力がどこまで保つか心配
- ・定期預金の取り崩しなど年々手続きが厳しくなっているため処理が煩雑になって困っている。基本的に現金で預かることをしたくないが、成年後見人がつかれた場合は通帳等を預かることができないので現金で預からなくていい方法はないかと毎回困っている
- ・親亡き後の金銭管理の許可をもらう対象家族の選定(身元引受人になる親以外の親族多数の時)
- ・一人息子が身元引受人になっていたが、息子が定期的に利用者(母親)にお金を貸してほしいと希望されることがあり、利用者自身は、息子であるため、出来るだけ貸して(実質、あげて)ほしいと希望されるが、利用者本人も金銭的に余裕がある方ではなかった為、どの程度まで息子さんに渡して良いものか苦悩することがあった。・入所の時点で、ホーム側で把握できていない消費者金融からの借入れ分の未納があったが、返済意欲の低い利用者であったため、返済にむけての対応に苦慮した
- ・利用者同士の金銭の貸し借り
- ・会計手続上、最終利用月の請求は施設退所後になるが、その支払いがなく、督促しても支払ってもらえない方が数名いる。
- ・管理費の負担をすることができないほど困窮し、やむを得ず金銭管理を代行することがあるが、法的根拠がない中でどこまで管理していいか悩む。預り金に対する理解が低く、収入以上に金銭の要求をする方がいる。全く協力が得られない家族が突然来院され、お金の無心の来られたことがあり、対応に困った。入院時、高額な金額を持って来られ、入院時、高額な金額を持って来られ、取扱いに困った
- ・家族が遠方で入金をスムーズにできず、収支がマイナスが続くことがあった
- ・経済的虐待が疑われる事例の対応
- ・残金が少ないことを家族様へ連絡するも入金されず、利用者の要望が受け入れられない時がある
- ・キーパーソンが県外在住で預かり金が不足することがあり、立替えざるをえないことがある
- ・毎月の支払が困難で年金月(2か月に1度)の支払をお願いされたことがある
- ・隔離や拘束で外出ができない際、お金をおろしに行くことができないこと
- ・亡くなった後の年金の受け取りについて
- ・過去に社協の金銭管理を利用していた方で、預けることに不満を持ち、本人の理解が乏しかったこともあり、最終的に施設側にも強制権はないため、退所されていかれた方がいました。次の生活の場に繋げて退所してもらいました。
- ・他界された後の預貯金をどうするか。(預貯金の出入金が出来ない、預貯金額が大きい等)
- ・多重債務や高額債務がある場合の処理
- ・キャッシュカードや暗証番号での対応は事務負担が大きい
- ・親族がお金だけを取りに来ることがあった
- ・資産・預金の管理は本来業務ではないため、少しずつではあるが、成年後見人を選任している
- ・認知症のため、「自分の手元にお金がない」=「盗られた」と思い込み、興奮する方がいる。何度説明しても理解しない。本人に渡しても紛失のリスクは高いので困る。このような方は、日自なども拒否する傾向。

問15 長崎県の成年後見制度の施策に望むものは何ですか。(当てはまる全ての番号を回答してください。)



問16 長崎県の成年後見制度の施策に関する意見等があればお聞かせください。(自由記載)

<利用手続きに関するもの>

- ・書類作成のための資料収集が大変なので、**申し立てに必要な書類の簡略化**が必要
- ・手続きが煩雑なので簡素化してほしい
- ・申し立ての手続きが複雑なため、制度利用を躊躇うことがある。申し立ての簡素化を検討していただきたい
- ・手続き簡素化、**結果までの時間短縮**
- ・申立より受任者確定まで、30日以内に行ってほしい。実際に申し立てから成年後見人の活動(管理)開始までに何カ月も掛かるのはやめてほしい
- ・申請から決定迄、半年以上の時間を要するため、民間の支援が活用しやすいと思う
- ・制度利用に伴う手続きや書類の簡素化
- ・申請から利用開始まで時間がかかるため、早急な対応が必要な場合が困る
- ・手続きが大変なうえに初期費用が掛かるなど、利用を勧めたくてもとてもハードルが高い。それを改善しないかぎり利用は進まないと思う
- ・将来的には必要となるかもしれない長期入院患者が多数いると思われる。利用しやすいように、手続面や金銭面に配慮をお願いしたい
- ・お金がかからず利用できるになれば利用しやすいと思う。手続きももっと簡単に思い立ったらすぐに使える制度になればと思う
- ・申し立てを行ってから利用開始になるまでの期間が長い
- ・成年後見の申し立て時のお金が高く、家族の申し立て時は手続きがむずかしい。独居で生活困難になっていても、支援する人が遠方だったり甥姪だったりでなかなか先に進まない
- ・**手続きが大変なイメージ**がある

<体制整備に関するもの>

- ・申立を行うにあたり、様々な理由で自ら申立を行うことが困難な方に対し、申立の代行は有効だが、金銭面でも援助の範囲外の方が一定数おり、申立ができない場合がある（収入は多いが、借金でお金がない等）。そのため格安または無料で申立の代行などができる施策があればと考える
- ・利用者の金銭管理をそのご家族が行う場合、利用料の支払いを遅延する、または支払いがない等悪質なご家族の場合は強制的に後見人制度を利用できるようにしてほしい
- ・申請から決定がおきるまで長い時間を要しているが、その間に何かあった時のフォロー体制がなければ、担うべき存在ではない立場のひとが、その責任を担わざるを得ない環境となってしまうため、フォロー体制を自治体として検討いただきたい
- ・成年後見人申立てが行われ、受任者確定し活動が開始されるまでの間、申立に特に大きな問題がなければ受付機関に期間において、仮後見とし申立者に不利益が生じないようにサポートできる体制を構築してほしい
- ・申請をサポートする制度、後見人のなり手が増えるような制度の拡充（補助や報告書の簡素化など）
- ・成年後見人材育成研修が長崎県内でも受講できるようになったらいいと思う
- ・後見人等への苦情を家庭裁判所へ相談したことがあるが、取り合ってもらえなかったことがある。監督する体制がしっかり整わなければ利用者は増えないと思う
- ・市民後見人の養成研修等参加機会があれば参加したいと思っている
- ・生活に関する金銭の払い出しや管理、不動産などの管理も重要かもしれないが、施設として困るのは入院時や手術時の同意。成年後見制度の枠内では対応が難しいことは承知している。ただ、支援をする人の限界があれば、その後を誰が支援するのか、どのような仕組みを作れば最後まで判断能力が不十分であっても支えられるのかを考えることが必要と思う。制度、交付金などの仕組みは分かるが、幾つかの制度を繋ぎ、最後まで対応できる仕組みを社協が中心となり構築されとうれしい
- ・ZOOMを使って年に1度ではなく、どんどん研修と相談窓口を広く利用できるようにして欲しい。行政に相談しても放置状態になっているようにしか現状みえない。生活保護を受け独居の場合は、生活状況等をみながら検討をしていく場を、行政から話があつてしかりだと思ふ。生活できているのか、困っているところがないのか、行政からは全くと言って連絡がない。1例でいえば、収入報告書提出の書類が郵送でくるが、本人が提出ができない状況であっても、送ってくる始末。提出できるかどうかなどの問合せや確認は、本人にはない。成年後見制度の前の段階のフォローは、誰がどのようにしているのかが心配だ。ケアマネ任せのところも多々あり、気になっている。施策の中にどのような状態から成年後見制度が必要になっていくのか具体例を示し、各職種がどのように協力していくのか示すこと大切だと思ふ。行政の関わり方や責任の持ち方、誰が主となって勤めるのかも示して欲しい
- ・独居高齢者と経済的困窮者は高い割合で同一。そして独居高齢者で身寄りが無いケースの場合は更に困難な状況で生活している。今後は独居高齢者の数も増えていくことが予想できる。成年後見制度をもっと普及させ、希望者には無料あるいは低額で利用できるような仕組みを作ること、そして成年後見人の権限を一部拡大し終末期と死後事務にも対応できるようにすることが、今後の超高齢化社会と多死社会を支えるセーフティネットになるのではないかと考える
- ・後見人候補者を探すのが難しい
- ・成年後見を必要とする届くべき住民へはなかなか届かない。また届いても理解は難しい。必要と思われる人を公的機関がを見つけ、導かなければ活用は難しいと思ふ。また成年後見に対する住民・専門職への普及活動が必要である。首長申し立てが必要なケースに対しても、長崎市が重い腰をあげてくれず時間がかかり、申し立てができず対象者が亡くなるケースも多いと感じる。首長申し立てが必要なケースに関しては、早い段階で決断し申請手続きを行える仕組みが必要と感じる。成年後見制度を必要とされる方には、生活困窮している方も多く、そういった方を受け持つ後見人の方に対しての援助が必要だと思ふ
- ・生活保護や困窮者を受任した場合の後見報酬を保証してほしい。対応が困難なケースなのに報酬が少ないと受任者が見つからない場合が増えている
- ・首長申立でもっと使いやすいようにして欲しい
- ・必要な方には、成年後見制度が有効に活用されればと思ふ
- ・身寄りがなくても成年後見制度を利用しやすいよう、首長申し立てを利用しやすいようにして欲しい。また、低所得の方の成年後見人も業務量は変わらないため、後見人の報酬についても検討して欲しい
- ・成年後見制度は過去に4例介入したことあり、包括支援センターで介入手続きを行った。社協の日常生活自立支援事業はなかなか利用に繋がらず、残念だった。成年後見制度、日常生活自立支援事業などの支援も、必要な人は多数いるが金銭的負担や内容の啓発が充分ではないので利用までのハードルが高いように思われる。支援者も少ないようなので人数も増やして欲しい
- ・島原市は中核機関の設置があるため、以前よりは相談がしやすくなっている。しかし、利用に至るまでに時間を要したり対応できる人員が少ない等支障があるため、成年後見促進のためには支援体制の構築の推進が必要
- ・個人の後見人を県ホームページで公開して欲しい。性格・性別年齢など できれば顔写真も
- ・市民後見人の存在は知らなかった。市民後見人が専門職後見人のように信頼できる存在であることが、将来的に世の中に普及していけると地域住民、身近な立場でその方を支えていける良い施策だと思ふ（地域ケアシステムの一環としても）
- ・市長申し立てを申請する際の診断書代が支払えずに手続きできないケースもある。何らかの対策ができないか検討してほしい
- ・中央に比べて周知が遅く、制度すら知らない支援者が多い感じがしている。ただ、周知活動だけが活発になっても、なり手を支えるための金銭的な援助・支援がなければ成り立たない。行政側がどこまで本気に取り組んでいるかも、そのつぎ込む金額に表れているのではないかなと感じたりする
- ・本来預かるべきではないが、現状預からざるを得ないということを改善できる施策検討を願いたい。金銭管理能力が低下していく中、身寄りのない方は法利用が難しくなる。その際、行政介入ができないとなると、民間の施設や病院では限界があるので、市長申し立てを必要とするケースは増えると思ふ
- ・包括センターは業務が多岐に渡り、様々な相談も寄せられ、手一杯であり、成年後見申立ての相談対応するのが難しくなっている。長崎市内に早急に成年後見センターを開設し、窓口を一本化して、スムーズに制度に繋がれるような体制を整備して欲しい

<受任者等資質向上に関するもの>

- ・後見人の資質向上(感情的になったり情報共有しない後見人がいる)。反面、連携、協力体制がしっかりしている方もいる。チーム支援がうまくいくように、後見人の育成をお願いしたい
- ・後見人は本人の意志尊重にも少しは配慮が欲しいと思う
- ・リーガルサポートに相談したが親身に相談に乗ってもらえず、「この方では申立人になれない」と一蹴された。次に繋ぐアドバイスが欲しい
- ・身上看護について受任者との間に齟齬が生じることが多い
- ・施設の利用者で成年後見制度の利用対象者になりそうな方がおり、行政へ問い合わせをしたものの、明確な返答をもらえなかった
- ・施設入所前に介護支援専門員等は、本人に対し成年後見制度の説明をしてほしい。(特に独居の方)施設に入居されてからでは困難な事例が生じることもある
- ・地域包括支援センターの考えがそれぞれ違うのか、成年後見制度の相談がうまく進まず、法テラスで対応受けたケースがあった。地域の窓口である包括での対応を先ずはお願いしたい
- ・施設入所者で成年後見人がついており、入院中の情報が全くと言っていいほど入らないケースがあり、施設としては戸惑いを感じるケースがあった
- ・家族がいればなかなか市長申し立てにもっていきにくい。保佐であれば本人申し立てができるので、法テラス・・・と言われるが、法テラスは忙しい。法テラス利用で他弁護士を利用したことがあるが、スムーズにいかないこともあった。成年後見人に否定的なDrもいるため、診断書作成もスムーズにいかない時もある

<広報・啓発に関するもの>

- ・未だに後見人やケアマネジャーに、入院する際に医療について(手術や輸血等)の同意書の記載を依頼してくる医療機関が存在する。ことあるごとに「医療連携」と言葉は飛び交っているが、実態がかけ離れている。長崎独特なのか全国的なことなのかかわからないが、医療機関側にその点周知いただける施策を継続的に講じてほしい
- ・特に利用者家族に対して、制度の仕組みが理解できるような情報を提供してほしい
- ・事業所内では、研修会への参加や、内部研修を通して、成年後見制度の理解ができているが、利用者がその必要性について感じておらず認識していないため、進めていくことが難しい。又、早急な対応が必要な利用者が、手続きに時間がかかることで、気持ち後退したり、進捗状況が分からないなど、不安を感じることも多い
- ・成年後見制度を利用する場合、他県では専門職でも違法行為をすることがあるし、きちんと後見人として働いてくれる場合でも料金が高すぎる感じがするので、必要とは思いますが、もう少し身近になってほしい。
- ・制度について知らない家族、利用者が多く提案しづらいので、身近に感じられるようにしてほしい。(普及活動)
- ・必要と感じても本人・家族が拒否してしまう
- ・県民に対して成年後見制度の啓発活動をわかりやすく行ってほしい
- ・市民後見人に関する情報を知りたい
- ・成年後見等必要な利用者はいても、家族、本人の同意を得ることが難しく、申し立てのタイミングが整い難しく、手続きまでの費用や申し立てまでの準備で消極的になりやすい。申請に携わる家族らが、積極的に活用できるような広報や普及活動を県、市町村から発信してもらえたらと思う
- ・成年後見制度・任意後見制度・家族信託等のメリット・デメリット、費用や元金うちに利用者へ勧める方法を知りたい
- ・成年後見制度について知らない人が多いと思う。独居の方、生活保護を受けている方の入所が増えている。以前後見制度の話をした方もいたが、親族の理解も難しく、自分もよく理解できていなかったと思う。まだまだ勉強していかなくてはいけないことだと思った
- ・関係自治体窓口、病院施設等への制度の内容、後見人の職務範囲等の広報、啓発をお願いしたい
- ・後見人へ同意書の記入を依頼しても、医療的なことは不可とのこと。その場合、同意書記入が可能な後見人へ変更ができるのかを知りたい
- ・周知されていないので、今後も理解を得られるように広めていって欲しい
- ・被後見人が手続きを十分理解できておらず、後見人に通帳などを渡すことを強く拒否されトラブルになったことがあった
- ・住民の方への広報が一番大事だと思う。福祉などの仕事に関係していない方は、ほとんどの方が知らないと思う
- ・成年後見制度の手続きなどの情報を、地域住民の方も分かるように広報してほしい

<その他>

- ・施設入所者の高齢化とともに家族も高齢を迎えており、今後も成年後見制度は必要だと思う
- ・お金を持っている方の利用はあるが、生活保護の方でも必要なときはお願いしたい
- ・後見人の仕事は大変だと思う
- ・特養の入所相談で、身元引受人がいない人のケースが時々あるが、事前に制度を利用していれば入所もスムーズに案内しやすい