

地域連携ネットワークでの相談・苦情の対応 －意思決定支援の観点から－

はじめに～相談・苦情対応における意思決定支援の観点とは～

- 1 相談～後見人支援の流れにおける候補者調整および事前マッチング
- 2 苦情相談の分析と事例の紹介
- 3 他機関・家庭裁判所への希望
- 4 相談・苦情の対応におけるメリット



令和4年9月2日

特定非営利活動法人尾張東部権利擁護支援センター あすライツ

センター長 住田敦子

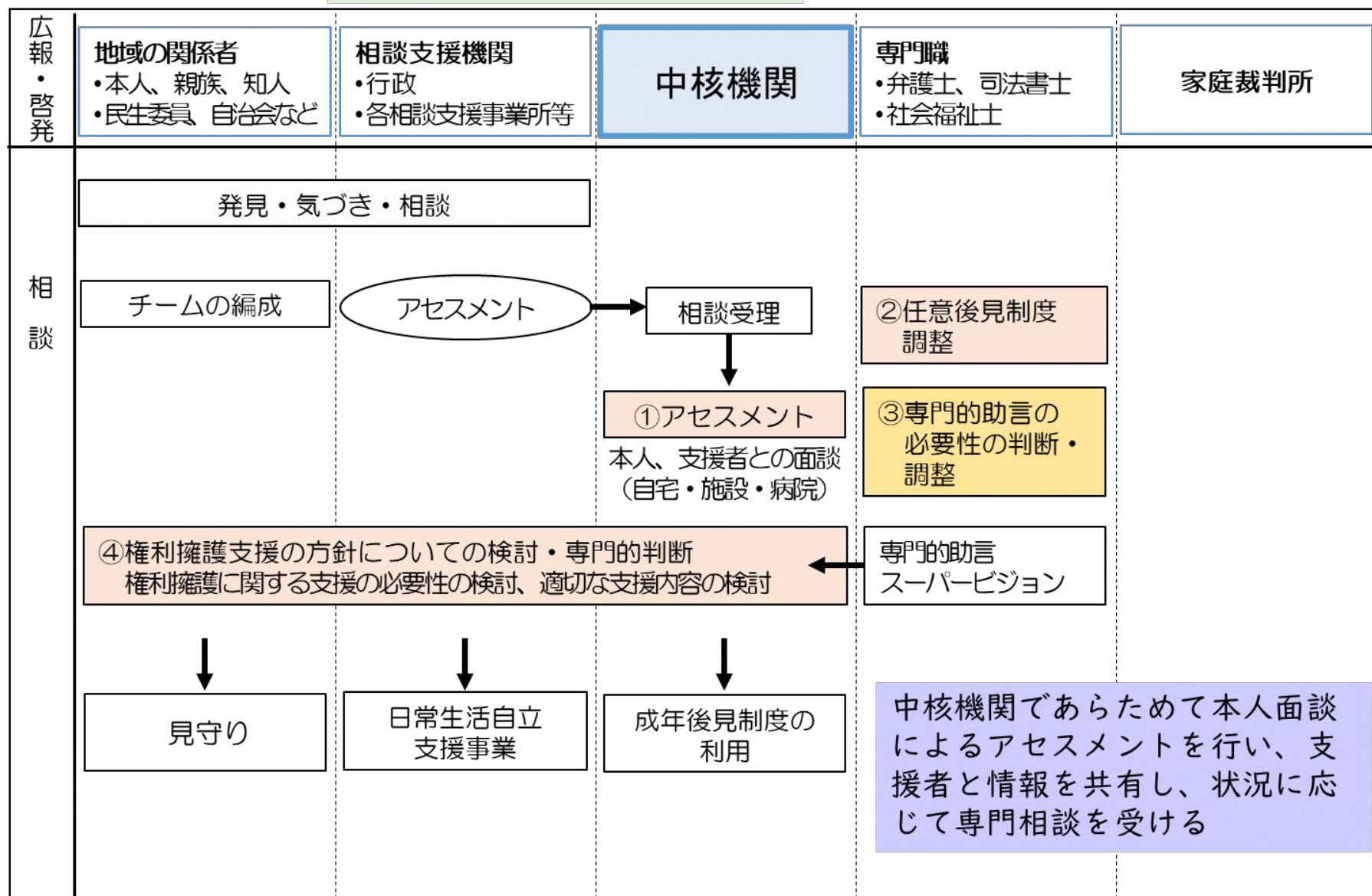
はじめに：相談・苦情対応における意思決定支援の観点とは

- 1) 被後見人等が「相談・苦情」を表明すること
＝意思決定の重要な行為⇒事前マッチングまでの意味
- 2) 広報から後見人支援の流れのなかで、チームの形成、強化により、相談・苦情に関する発信機会が確保され意思決定支援の基盤形成にもつながる
⇒支援プロセスによる相談窓口の明確化
- 3) 中核機関として、意思決定支援の関連から後見人支援を通して潜在的な苦情につながる問題点を把握する
⇒中核機関のチェック機能

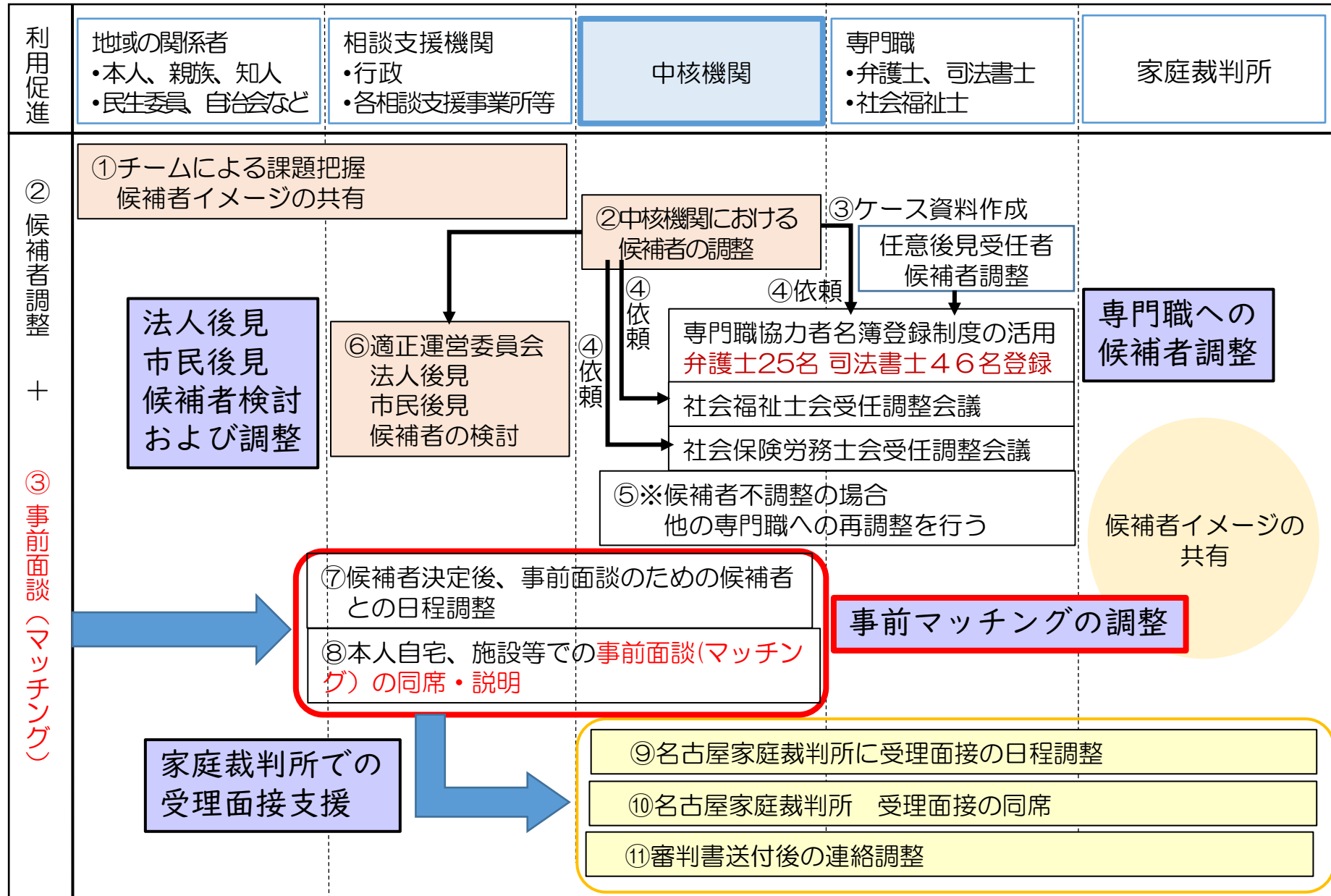
I. 相談～後見人支援の流れにおける候補者調整および事前マッチング

(I) 広報～相談

①～④の過程における支援



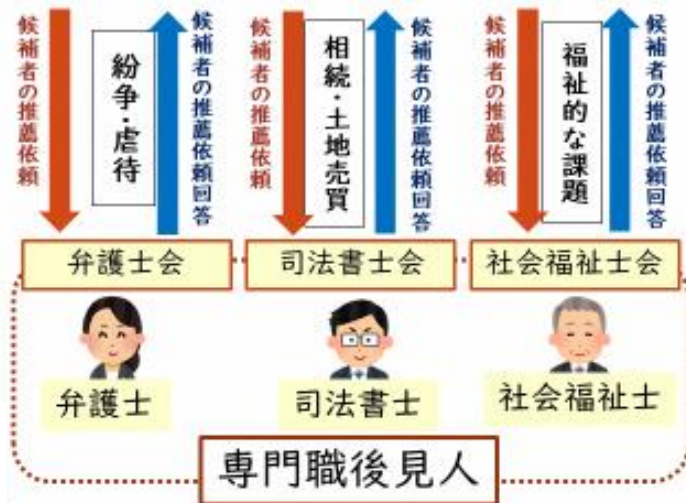
(2) 候補者調整・マッチング ①～⑪における支援



候補者調整から後見人等の選任の課題



候補者調整



家庭裁判所

成年後見人等選任の審判

候補者調整をしてもほとんどの場合、
本人も家族も会ったことのない人が
後見人になります

中核機関が候補者の調整をしても
誰が選任されるかはわかりません

はじめまして



専門職協力者名簿登録制度（候補者調整 独自の名簿システム）

①課題に応じた候補者の調整

平成26年 専門職協力者名簿登録制度開始

名簿登録要件

- ・ 本人の意思を尊重し **意思決定支援に努める** こと
- ・ 身上保護に十分に配慮し、**行政・中核機関・医療、福祉関係者等**の支援者と協調して後見業務を行える者

弁護士25名、司法書士46名 合計71名登録

後見人等の候補者、市民後見人専門相談
権利擁護一般相談、各種法律手続き依頼等



弁護士（アイズ支援弁護士登録者）
司法書士（リーガルサポート後見人等
候補者名簿登録者）
※**名簿登録者の更新確認（毎年4月）**

社会福祉士会「ぱあとなあ」は
受任調整会議にて候補者調整を依頼



②申立て前の事前面談（マッチング）

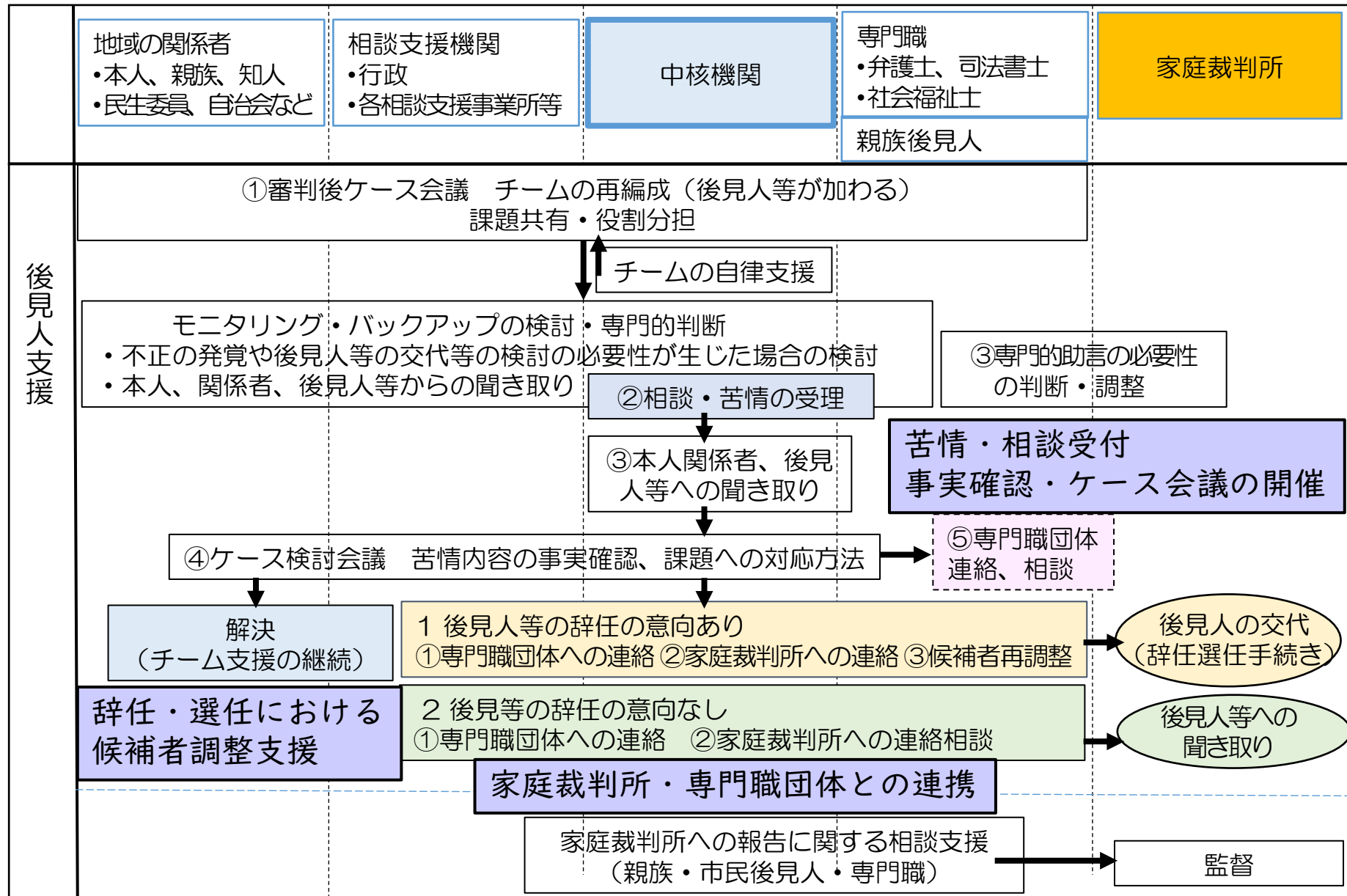
－ 類型に関わらず本人の希望により実施 －

令和3年度実績	法人	市民 後見人	弁護士	司法 書士	社会 福祉士	合計
候補者調整依頼件数	3	9	15	31	28	86
調整決定 実人数	3	9	7	21	20	60
事前マッチング実施数	3	9	7	21	20	60
事前マッチング実施率	100%	100%	100%	100%	100%	100%

申立て支援・候補者調整実施状況 2020年4月～2021年3月



(3) 後見人支援機能（相談・苦情への対応）



2. 相談・苦情の分析と事例

分析の方法

- 1) 連絡者別の分類
- 2) 課題別の分析
- 3) 2つの課題と解決類型とのクロス分析

課題別の事例

- 1) 意思決定支援の課題（3事例）
 - ①地域連携ネットワークで解決できたもの
 - ②地域連携ネットワークで解決できたが困難だったもの
 - ③地域連携ネットワークで対応したが解決できなかったもの
- 2) 親族・支援者との連携課題（7事例）
 - ①中核機関だけで対応できたもの
 - ②地域連携ネットワークで解決できたもの

2-1. 専門職及び法人に対する相談・苦情の連絡者別分類

相談経路（連絡者別）

	専門職	法 人	合 計
本人	2	4	6
親族	2		2
行政	1		1
ケアマネ	1		1
相談機関	3		3
高齢者関連事業所	4		4
生活困窮	1		1
他の中核	1		1
合計	15	4	19

※ 法人後見については、疎通性の障害により後見人に通帳を盗まれた、成年後見制度をやめたい等の本人からの訴えを苦情としてカウントしている。本人への説明はチームメンバーで繰り返し行っている（家庭裁判所含む）

※ 法人後見の苦情については第三者委員会（弁護士・社会福祉士・行政職員）を設置している

2-2. 課題別の分析

課題	タイプ	相談・苦情内容	専門職	法人	合計 人数
意思決定支援の課題	A-1	本人が制度をやめたい 後見人等を交代して欲しい	2 ※交代		6
	A-2	本人が後見人等の支援の方法 を見直して欲しい		4	
	B-1	本人が意思表示できない	1		1
支援者、親族との 連携課題	C-1	支援者・親族が後見人等の役割 を理解していない	3		10
	C-2	後見人等と支援者との連携不足	4		
	C-3	後見人等が本人に面会しない 後見人等と連絡がとれない	3		
	その他	圏域外 (制度利用をやめたい)	2		2
合計		支援回数142回	15	4	19

2-3. 2つの課題と解決類型とのクロス分析

課題	タイプ	相談・苦情内容	中核機関による解決	地域連携ネットワークによる解決	解決できなかったもの	合計人数
意思決定支援の課題	A-1	本人が制度をやめたい 後見人等を交代して欲しい		2 ※交代		7
	A-2	本人が後見人等に 支援の方法を見直して欲しい		4		
	B	本人が意思表示できない			1	
支援者、 課題 親族との連携	C-1	支援者・親族が後見人等の役割 を理解していない	2	1		10
	C-2	後見人等と支援者との連携不足	2	2		
	C-3	後見人等が本人に面会しない 後見人等と連絡がとれない		1		
				2		
	その他	圏域外（制度利用をやめたい）			2	2
合計		支援回数142回	4	12	3	19

1) 意思決定支援の課題に関する事例

①地域連携ネットワークで解決できたもの

タイプ	類型	相談者	内容	中核機関の対応方法
A-I	補助	本人	補助人を変えてほしい 	① 本人、福祉関係者、補助人への聞き取り ② ケース会議の開催※補助人としての事務は遂行している —本人が補助人に交代希望の意思を伝えた— (補助人が辞任の意向を本人に伝える) ③ 専門職団体へ①の事実関係を整理して報告 ④ 家庭裁判所へ事実関係の整理と補助人辞任の意向について連絡 ⑤ 新たな候補者の調整と事前面談（マッチング）の実施 ⑥ 補助人交代の審判後にケース会議の開催

お金のことの
説明が
納得できない

マッチングとの関連

最初の印象は良く、数年間は安定していたが徐々に信頼関係が崩れた。本人にとって、**制度利用検討から事前マッチングまで、本人の意向を確認するプロセスが「NO」と言える環境を整えているのではないか。**

1) 意思決定支援の課題に関する事例

②地域連携ネットワークで解決できたが困難だったもの

タイプ	類型	相談者	内容	課題	中核機関による対応方法
A-I	保佐	本人	制度利用をやめたい。 無理なら保佐人を変えてほしい。 (本人が中核機関に連絡・相談) 	※1 中核機関で候補者調整していない …中核機関が介入しにくい ※2 支援弁護士名簿に登録していない …専門職団体による介入困難	① 本人、支援者への聞き取り ② 専門職団体に①の内容について連絡・相談 ③ 家庭裁判所に①の内容の連絡および専門職団体へ連絡・相談したことを報告 ④ 本人への経過報告 ⑤ 行政、支援者からの相談対応
結果		家庭裁判所による本人意思確認 家庭裁判所による辞任・選任手続き交代(相談から半年後)			
協議会意見		中核機関は苦情解決機関ではない。 課題1,2のいずれかに該当する場合は中核機関での対応は出来ない (家庭裁判所に一任)			

1) 意思決定支援の課題に関する事例

③地域連携ネットワークで対応したが解決に至らなかったもの

タイプ	類型	相談者	状況	病院関係者	中核機関の対応	グループホーム
B	後見	事業所	- 認知症対応型グループホームに入居 日頃から後見人に連絡がとれない状況が続いていた - 年末の夕方に本人が緊急入院となった 職員が何度連絡しても繋がらず、夜間の人員体制に支障が生じた - 事業所は後見人から病院に連絡してほしいが、対応してもらえなかった	後見人と全く連絡がとれず退院調整できない状況が続いていた	①施設から連絡が入り、後見人に連絡をする ②後日、行政、包括を交えてケース会議の開催 「連携課題への対応と今後の方針について」 ③専門職団体に経過途中での相談（後見人への連絡依頼） ④結果の報告と課題に対する専門職団体としての組織的対応を求める	「退院後に受け入れるつもりでいたが、連絡できない状況が継続しており本人には申し訳ないがこれ以上受け入れられない。 後見人とは一緒に支援することが出来い。」 本人「ここで暮らせて本当に幸せ。感謝しありません」 

結果

本人は退院後、GHに戻りたかったが療養型病院に入院することになった

課題

本人は後見人への苦情（交代等）を伝えることができない（後見類型）

2) 支援者・親族との連携課題

中核機関だけで対応出来たもの

タイプ	類型	相談者	内容	中核機関での対応方法
C-1	補助	親族	制度利用をやめたい 親（被補助人）が施設を退所して相談者と一緒に暮らすことを、<u>補助人が邪魔する</u> 	① <u>補助人に聞き取り</u> ② 施設へ赴き 本人との面談により意向を確認、施設職員に 普段の様子等を聞き取り、本人は 施設での暮らしを希望していることを確認する ③ 相談者へ報告と補助人の役割説明 ・本人の意思尊重義務 ・居所指定権はない ・本人、施設職員からの情報 
C-1	後見	親族の地域の中核機関	本人自宅の処分の際、以前に親族に宝石等をあげると本人が言っていたのに<u>後見人が親族の話を聞いてくれない</u> 	①親族に連絡をして相談内容の確認 ②後見人に親族からの相談内容について連絡する ③後見人から親族へ後見人の役割や方針事情の説明していただけるよう依頼 ④親族の地域の中核機関に報告および親族に対する後見人の役割説明を依頼
C-2	補助	事業所	補助人が会議で決めた小口現金管理方法の対応をしない	①補助人・支援者に事実確認 ②電子連絡帳で小口現金対応方法について情報共有を図る
C-2	後見	行政	後見人が忙しかったため、被後見人の委任状を持参した施設職員が来庁した	①後見人と施設に委任内容と理由を尋ねる ②後見人に、本人が理解して委任できる内容ではないこと、後見人の役割について再確認する

2) 支援者・親族との連携課題

地域連携ネットワークで解決できたもの

タイプ	類型	相談者	内容	対応方法
C-1	保佐	相談機関	本人の心身状況が悪化し環境整備が必要であるが連携の取れた支援ができない。 保佐人から具体的な支援の提案をしてくれればケアプランを作る。 支援が決まったら契約はする。話合いの結果を教えてください。	① 相談機関に保佐人の役割を説明 ② 保佐人に連絡 チームが方針に困っているから一緒に検討してほしいことを伝える ③ ケース会議にて方針検討、それぞれの役割と、チーム支援についての考え方（保佐人は費用負担を含めてチームの一員として共に検討する）を確認する
C-2	後見	事業所	- 何度も後見人に連絡をしているが、連絡が取れず、面会にも来ない（メール・Fax・留守番電話） - 利用料が未納	① 後見人に連絡対応や未納について事実確認する ② 専門職団体に後見人の連携課題や財産管理課題について報告 ③ 今後の対応方針についてケース会議の開催
C-3	後見	事業所	事前マッチングで調整しても、選任後全く面会に来ない状況を知っておいてほしい。（最初の会議では毎月面会に来ると言っていた）	① 後見人に面会の事実確認 ② 専門職団体へ報告、専門職団体への定期報告書（面談回数）の確認依頼、専門職団体としての方針検討依頼（C-2と同じ後見人） ③ 事業所に改善される見込みの報告

3. 他機関・家庭裁判所への希望

1. 各専門職団体における名簿登録者の質の担保(研修の充実、後見実務の管理等)
2. 会員および中核機関からの相談対応
3. 各専門職団体が管理する名簿登録者以外の者が選任された場合の相談・苦情対応
4. 相談・苦情対応等の第三者機関の設置



4. 相談・苦情の対応におけるメリット

本人にとってよりよい支援のための相談や苦情

- ・ 支援者にとっての困りごとへの対応
→ 目的＝本人支援
- ・ チーム支援における連携と役割確認
→ 後見人等への過度な期待や誤解、齟齬の解消

意思決定支援の推進

- ・ チームによる意思決定支援の共通理解と実践

不正防止効果

- ・ 地域連携ネットワークによる後見事務のチェック機能
(後見事務における利用料・税金等の滞納、面談や連絡、本人への現金受渡しの書面交付等)

