

地域連携ネットワークワーキング・グループ結果概要

主査：上山泰

「対応困難事案に関すること」（後見人等に関する苦情等への適切な対応）

1 各関係機関における対応

(1) 有識者等による報告

【和木町保健福祉課 地域包括支援センター 岩下めぐみ 氏】

- ・地域包括支援センターから成年後見支援センターへの業務の流れと、チームと協議会の構成が紹介された。
- ・成年後見支援センターが中心となり、家庭裁判所との連携や協議会で協議を重ねることで、金銭の確保や介護サービスの組み立て等の支援の方向性を示すことができた事例が紹介された。

【倉敷市福祉援護課 主幹 渡邊美和子 氏】

- ・相談事案として、後見人に対しては、「信用できない」「お金を（十分に）くれない」「本人のお金を使い込んでいるに違いない」「本人の面会に来ない」「必要な書類をなかなか提出してくれない」「ケース会議にも出てくれない」等があり、後見人からは、「福祉の支援者が本人に後見人のことを悪く言い、本人から後見人への信用が損なわれている」等がある。
- ・市町村・中核機関は、被後見人の生活維持に課題がある場合、福祉・行政の関係者で会議の場を設け、課題を整理し、支援方針や役割分担を決めている。後見事務の支援ではなく、受任当初と本人の状態が変化してきた際に、新たな課題が生じたり、これまでの支援が適当でなくなったりした際の再調整を行うもので、本人支援やチームの再調整機能という捉え。後見人等を指導・監督する権限はなく、後見人等に関する苦情は、福祉側の課題をまとめ、家裁に相談するという流れ。
- ・専門職団体からは「専門職団体に所属していない人の指導はできない」「個人への指導はできない」と言われ、辞任・解任にまでならないであろう課題（後見人等が、ケース会議に来ない、訪問しない等）は相談する窓口がなく、家裁には、辞任・解任にまでならない課題について、市町村・中核機関からの相談を受ける窓口が必要。
- ・都道府県には、市町村・中核機関だけでは受けとめができない苦情について、都道府県単位の苦情処理体制を検討してほしい。

【特定非営利活動法人尾張東部権利擁護支援センター センター長 住田敦子 氏】

- ・相談・苦情対応における意思決定支援の観点として、本人が相談・苦情を表明することが重要である点、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る点、後見人支援を通じて潜在的な問題点を把握できる点が紹介された。
- ・本人も家族も会ったことのない人が後見人になることが課題であり、課題に応じた候補者調整や申立て前の事前面談を行っていることが紹介された。
- ・相談・苦情内容として、「制度をやめたい」「後見人等を交代して欲しい」「後見人等の支援の方

法を見直して欲しい」「支援者・親族が後見人等の役割を理解していない」「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」等がある。

・地域連携ネットワークで解決できた事例、解決できたが困難だった事例（中核機関が候補者調整をしていない事案には中核機関は介入しにくく、専門職団体の名簿に登録されていない事案には専門職団体は介入しにくい）、解決に至らなかった事例（専門職団体にも協力要請をしたが、連絡が取れない等、連携不足の後見人の対応から、本人が退院後にグループホームに戻れなかった事例）が紹介された。

・各専門職団体における名簿登録者の質を担保してほしい。家裁が名簿登録者以外の者を選任した場合は、家裁による相談・苦情の対応をお願いしたい。

・中核機関が支援者からの相談や苦情に対応することで、後見人に対する過度な期待や誤解が解消され、チームがそれぞれの役割を理解して連携が強化される。本人が意思表示することで、誤解や連携不足が解消され信頼関係が回復することもある。

【公益社団法人日本社会福祉士会 理事 星野美子 氏】

・相談内容として、報酬の根拠、選任の在り方、辞任や追加選任の考え方等、家裁からの回答が望ましい内容も多い。「後見人が独断で決める」のほか、「後見人と連絡が取れない」も多かった。

・社会福祉士会では、本人の利益を損なう、チーム連携がとれていないとの相談内容の場合、組織の中で相談支援を行う機能があり、会員と面談を行う取組を行っているところが多いが、都道府県社会福祉士会によってそれぞれ対応は異なる。

・社会福祉士会は、法人として監督人に選任されない限り会員に対する監督機能はないが、名簿登録を行う職能団体として会員支援を行っている。会員が倫理綱領・行動規範に沿った行動をしていない場合、苦情申立ができるように仕組みを整えている。

・相談体制を考える前提として、選任時の状況や選任前の制度の必要性の判断がどのように行われたのか、苦情への対応に至る前の取組が重要。

・家裁から説明したほうがよい内容もあるため、家裁にはこれまで以上に意見交換や情報交換の場をもつとともに、意思決定支援を踏まえた後見実務の実情を理解いただきたい。

・中核機関等には、支援検討のための仕組みづくりや検討会議の場へ、第三者として福祉専門職の参加要請をしてほしい。

【公益社団法人成年後見センター・リーガルサポート 副理事長 西川浩之 氏】

・相談事案として、「後見人が通帳を管理することに納得できない」「後見人がお金を自由に使わせてくれない」「後見人を交代させてほしい」「後見人が親族の言うことを聞かない」「後見人と連絡がとれない」「後見人から失礼な物言いをされた」「後見人の報酬が高すぎる」等がある。

・明らかな不正が判明している場合等、解任事由（不正な行為、著しい不行跡その他後見の任務に適しない事由）があると思われる場合でない限り、会員に対して辞任（許可の申立て）を促すことは難しい。

・市町村・中核機関には、中立的な立場で事情を聴き取り、制度の説明等をしていただくとともに、相談者の同意を得た上で専門職団体にも情報提供いただければ、専門職団体としてもできることはやりたい。

・家裁には、家事調停など人間関係調整機能があると言われており、法改正により、後見監督事件においても家裁調査官等による人間関係調整機能を発揮する仕組みが創設されればと思う。当事者

や関係者の同意を得た上で、専門職団体や中核機関等に早期に連絡をいただき、あるいは関係者が専門職団体等にも情報提供していただければ、専門職団体等が関係者と後見人の間に入って、両者に対して一定の働きかけをしたりして、関係の調整を試みることができるかもしれない。

【日弁連高齢者・障害者権利支援センター 副センター長 青木佳史 氏】

- ・弁護士法に基づき弁護士会として対応できるものは、品位を保持するための指導・監督、事務の改善進歩を図るための指導・連絡。

- ・相談事案としては、対立当事者からの訴え、親族や支援者の都合や動機に沿わないことに対する不満といった傾向があり、「今まで通りお金を渡さない（収入以上の支出がある事案）」「立替えた経費を払わない（本人のための立替か調査が必要な事案）」「本人と会えない（虐待対応事案）」「他の支援者・機関に相談なく進める」等がある。

- ・相談等対応体制の意義としては、相互理解の機会とすること、チーム支援の一員として適切な役割を果たすこと、候補者推薦団体としての信頼確保と考えている。

- ・市町村・中核機関には、成年後見制度の利用は、本人の権利擁護支援を中心としたもので、必ずしも家族・世帯全体の支援とならないこともある点を踏まえ、医療や福祉関係機関への制度の理解を進めてほしい。市町村長申立事案や地域連携ネットワークが関与した事案は、後見人等と引継や情報共有を行うよう、チーム形成支援を充実してほしい。相談等があった場合、双方から事情確認をいただき、制度への誤解や相互理解不足によるものか、後見人等の対応に問題があるものかを第一次的に評価いただいた上、後者は弁護士会に積極的に相談・連携をいただきたい。

- ・家裁には、後見人等の職務につき、身上保護面や意思決定支援の面も助言・指導いただくとともに、弁護士会推薦事案は、必要に応じ、弁護士会に情報提供いただき、他機関とも連携した家裁中心の調整を含め、弁護士会と協同した対応方策につき積極的に協議いただきたい。

(2) 最高裁判所による報告

- ・家庭裁判所に寄せられている苦情のパターンとして、後見人等が本人・親族等や支援者の意向に沿わないことへの不満、後見人等に対する不信感を訴えるものが多い一方で、後見人等と連絡がつかない、後見人等が面会に来ないなども一定数存在する。

- ・後見人や後見監督人の選任・解任等の判断作用を背景に後見事務を監督することが司法機関の基本的な立場である。家庭裁判所は、後見人の不適正・不適切な事務に関する苦情について、解任に結び付くような事由の存在が直ちに明らかでないとしても、不審な点がうかがえれば、事実の調査や指導等を実施することになり、こうした指導に従わなければ、かかる事情も含めて最終的に解任するかどうかの判断を行う。たとえば、後見人等がケース会議に全く参加せず連絡も取れないような事案で、現に本人に不利益が生ずるような場合には、一見して解任事由が認められることが明白ではないということだけで裁判所が動かなくてよいとはならず、諸般の事情を考慮して、当該事案に応じた対応をとることになる。

- ・裁判所の監督は、関係者間の関係調整を直接の目的とするものではなく、中立性・公平性が求められるため、関係調整や当事者の一方に寄り添った対応はできない。

- ・関係機関から苦情等を寄せる場合、裁判所が対応すべき事柄かどうか、可能な限り事実確認をして、不適正・不適切な事務に関する具体的な情報を整理して伝えてほしい。

- ・苦情の中には、福祉的観点によるアプローチや専門職団体による指導等を通じたコミュニケーション面の向上といったアプローチが有効な場合がある。また、受任者調整の体制整備など、苦情が

生じないような環境整備も重要である。

(3) 委員の主な意見

- ・ 支援者側からは、後見人等と連絡が取れないのは本当に困る。
- ・ 中核機関の役割や地域連携ネットワークが不十分な時期に、制度利用の判断、候補者調整などがないままに制度利用につながった結果、苦情が生じていると認識。
- ・ 苦情を生じさせないための土壌づくりとして、チーム形成支援、受任調整も検討に入れてほしい。
- ・ これから中核機関を広報啓発から少しずつ大きく育てようと思っている自治体もあり、中核機関における候補者調整は自治体に応じたやり方で進めていくことが肝要。
- ・ 専門職団体は専門職寄りと見られ、中核機関は本人寄りで関わることを求められる。裁判所にも限界があるので、地域連携ネットワークの機能として構築することができないか。

2 関係機関間の連携

(1) 事務局（厚生労働省）による報告

- ・ 「後見人等に関する苦情等に対応する関係機関間連携フロー（案）」（別添）を作成。
- ・ 目的は、関係機関間の相互理解の下、後見人等を含む適切なチーム支援を確保し、本人を中心とした権利擁護支援の推進を図るもの。
- ・ 第二期計画で整理された地域連携ネットワークの機能に基づき、関係機関が連携して対応。
- ・ 令和5年度に、いくつかの地域で試行して、運用改善等に努めたい。

(2) 委員の主な意見

- ・ 市町村・中核機関が家裁に連絡する場合、何をどのように連絡すればよいのか。
→（最高裁）試行地域が決まり次第、当該地域の家裁の意見も聞きながら、連絡シートのようなものを試行の前には示したい。
- ・ 本人から苦情は言いにくい。本人の声を適切に拾い上げる仕組みが重要。
- ・ 苦情の背景には相談や悩みが隠れており、家裁につないでも、福祉的な相談支援機関として支援は継続するという観点は重要。支援チームの自立のイメージが具体化されていくことを期待したい。福祉の現場で気づいたことも、フローの中に入れていけたらいい。
- ・ 市町村・中核機関には、発達障害や精神障害、認知症のマネジャーの活用もお願いしたい。
- ・ 親族後見人に対する支援の視点も重視する必要がある。
- ・ 苦情や連携のイメージを、試行の中で具体化していくことが期待される。
- ・ フローが機能することにより、中核機関と家裁との意思疎通が図りやすくなれば、地域連携ネットワークの機能がより整備されていくのではないか。
- ・ 中核機関から後見人に事情を聞いても、なぜ答えなければならないのかと難色を示される場合もある。法令上の苦情対応の仕組みがない中で調整機能をどう担うのか検討してほしい。
- ・ 情報共有の範囲について、同意を超えた範囲での共有が必要な場合も整理いただき、今後の法的手当も検討してほしい。

後見人等に関する苦情等への適切な対応

成年後見制度利用促進専門家会議
地域連携ネットワーク・グループ

後見人等に関する苦情等への適切な対応（第二期基本計画抜粋）

	家庭裁判所	専門職団体	市町村・中核機関
ア 基本方針	<p>(ア) 後見人等に関する苦情等には、後見人等の不適正・不適切な職務に関するものだけでなく、後見人等が本人・親族等や支援者の意向等に沿わないことへの不満、本人・親族等が成年後見制度・実務への十分な理解がないこと、本人や支援者とのコミュニケーション不足によって生じる意見の食い違いなど様々なものがある。</p> <p>そのため、まずは、成年後見制度等に関する広報や事前の説明により、本人や関係者の制度に関する理解を促進することが重要である。</p> <p>(イ) その上で、以下の役割を基本として、苦情等に適切に対応できるしくみを地域の実情に応じて整備していく必要がある。</p>		
	<p>家庭裁判所には、後見監督の一環として、後見人等が本人のためにその職務を適切に行うよう、その職務全般（財産管理、身上保護、意思決定支援のほか、報告書作成等の後見事務）について、司法機関の立場から適切な助言・指導を行うことが予定されている。そのため、家庭裁判所には、不適正・不適切な後見事務に関する苦情等について、司法機関の立場から、専門職団体や市町村・中核機関と連携して対応することが期待される。</p>	<p>専門職団体には、当該団体に所属する専門職後見人等に関する苦情等について、家庭裁判所などと連携し、その解決に向けて適切に対応することが期待される。また、そのための団体内のしくみの検討を進めることが期待される。</p>	<p>市町村・中核機関は、身上保護に関する支援への苦情等について、その解決に向けて関係者と連携した対応（福祉、医療等のサービスの調整を含む。）を行う。さらに、必要に応じて、専門職団体と連携して対応するほか、不適正・不適切な事案については家庭裁判所に連絡する。</p>
イ 具体的な対応	<p>後見人等に関する苦情等を把握した機関（家庭裁判所、専門職団体、市町村・中核機関など）は、苦情等に関する事情を十分に聴取・確認し、本人の権利・利益の観点から、苦情として具体的な対応を必要とするものかどうかを検討する。その上で、具体的な対応が必要と判断した場合、上記ア（イ）の役割や各地域における対応体制の実情などを踏まえ、自らが主体となって調整すべきものかどうかを検討する。検討の結果、他の機関が調整することが適当な事案の場合は、適切な機関等に対応を引き継ぐ。</p> <p>家庭裁判所には、後見人等に関する苦情等がある事案（解任事由がない場合を含む。）について、家庭裁判所、専門職団体、市町村・中核機関等が適切に連携することにより、本人のニーズと後見人等の適格性を評価し、必要性が認められる場合には、後見人等の追加選任や交代を実現できるよう努力することが期待される。（※）</p>		

※なお、専門家会議において、家庭裁判所には、専門職団体に対して専門職後見人の不正の防止・早期発見に向けた適切な情報提供をすることが求められるとの意見もあった。

また、専門家会議においては、家庭裁判所が、必要に応じ、家事事件手続規則（平成24年最高裁判所規則第8号）に基づく後見人等への指示（例えば、後見人等が身上保護に関する事務や意思決定支援を行うに当たり、本人の意向を尊重する旨の指示や、本人の支援方針を検討するケース会議等）に出席する旨の指示）や、家庭裁判所調査官による調査等を適切に活用することが期待されるとの意見もあった。

（参考）

都道府県には、国が都道府県における権利擁護支援等の助言の担い手として養成する専門アドバイザーを活用した市町村支援等の対応を検討することが期待される。

後見人等に関する苦情等に対応する関係機関間連携フロー（案）

目的：後見人等が意思決定支援や身上保護を重視しない場合があり、成年後見制度の利用者の不安や不満につながっているといった指摘がある。後見人等による財産管理のみを重視するのではなく、意思決定支援・身上保護も重視した制度の運用改善に取り組む。本フローは、**関係機関間の相互理解の下**、後見人等に関する苦情等に対応する各関係機関の役割を踏まえた連携体制を明確にし、**後見人等を含む適切なチーム支援を確保**することにより、**本人を中心とした「権利擁護支援」の推進**を図るものである。

家族・親族

本人

支援者

基本計画

後見人等に関する苦情等（注1）を把握した機関（家庭裁判所、専門職団体、市町村・中核機関など）は、**苦情等に関する事情を十分に聴取・確認し、本人の権利・利益の観点から、苦情として具体的な対応を必要とするものかどうかを検討**する。その上で、具体的な対応が必要と判断した場合、（中略）自らが主体となって調整すべきものかどうかを検討する。検討の結果、**他の機関が調整することが適当な事案の場合は、適切な機関等に対応を引き継ぐ**（注2）。

専門職団体

【権利擁護支援チームの自立支援機能】

基本計画

・ **専門職団体に所属する専門職後見人等に関する苦情等**について、家庭裁判所などと連携し、その解決に向けて適切に対応することが期待される。

- 団体推薦・名簿登録事案を含め、可能な範囲で会員との調整（働きかけ）を試み、助言・指導等を行う。
- 専門職倫理に反する言動等の課題は、倫理規程等に照らして対応する。

所属する専門職団体による指導・助言が相当と考えられる苦情等

必要に応じて、連携

不適正・不適切な後見事務（注4）に関する苦情等

※具体的な情報を整理した形で連絡
※横領等の不正が疑われる場合は速やかに連絡

市町村・中核機関

【権利擁護支援チームの自立支援機能】

基本計画

・ **身上保護に関する支援への苦情等**について、その解決に向けて関係者と連携した対応（福祉、医療等のサービスの調整を含む。）を行う。

- 受任者調整・虐待対応等の事前に関与した事案を含め、可能な範囲で対応する。
- 支援チームが自立に至ったことを確認した上で、苦情等の対応は終結する（注3）。

福祉的な観点からの助言が相当と考えられる苦情等

家庭裁判所【適切な後見事務の確保機能】

基本計画

・ **不適正・不適切な後見事務に関する苦情等**について、**司法機関としての立場**から、専門職団体や市町村・中核機関と連携して対応することが期待される（注5）。

- 解任に結び付くような事由の存在が直ちに明らかでないとしても、不審な点が疑われた場合には、裁判官の判断により、事実の調査や後見人の指導等を実施し、裁判所の指導に従わなければ、かかる事情を含めて最終的に解任するか否かに関する判断を行う。

後見人等に関する苦情等に対応する関係機関間連携フロー（案）

（フロー全体に関する補足事項）

- 本フローは、モデルとなる地域で試験的に運用するために作成されたものであり、試行の結果を踏まえた更なる検討を本フローに反映させることが予定されている。
本フロー中の『不適正・不適切な後見事務に関する苦情等』、『福祉的な観点からの助言が相当と考えられる苦情等』、『所属する専門職団体による指導・助言が相当と考えられる苦情等』、『必要に応じて、連携』が必要となる苦情等については、上記の試験的な運用を通じて、具体的な内容等を整理の上、必要に応じて本フローに反映することが予定されている。
- 円滑な連携のためには、後見制度利用の必要性の確認や後見人等候補者の事前調整、選任後の支援方針の共有や引継等も重要である。

注1 関係機関に寄せられる後見人等に関する苦情等には、後見人等の不適正・不適切な職務に関するものだけでなく、後見人等が本人・親族等や支援者の意向等に沿わないことへの不満、本人・親族等が成年後見制度・実務への十分な理解がないこと、本人や支援者とのコミュニケーション不足によって生じる意見の食い違いなど様々なものがあるところ、本フローは、後見人等の行為（「後見人が施設費を支払わない」などの不作為や「態度が威圧的である」などの言動も含む。）に関する苦情等を対象とし、制度そのものに対する苦情等は含まない。ただし、制度に対する苦情等の原因が後見人等の行為にある場合は、本フローの対象に含む（例えば、「報酬の支払が負担である」という苦情等は制度に対する苦情等とも思えるが、苦情等を申し立てる原因として後見人の職務の内容や言動等に不満がある場合には、後見人の行為に対する苦情等であるといえ、本フローの対象となる苦情等に含まれる。）。

注2 相談者及び相談内容の情報を他機関に提供する場合は、原則として相談者の同意を得る。

注3 状況が変化した際には、速やかに対応できるような体制を確保しておくことに留意する。

注4 不適正・不適切な後見事務には、身上保護・意思尊重義務に関するものも含まれ、例えば、施設費の不払・遅延のほか、「後見人等と連絡がとれない」「後見人等が会いに来ない」「後見人等がケース会議に参加しない」などの行為により本人に不利益が生じ得るような場合も含まれる。

注5 裁判所は、後見人等の選任・解任等の判断作用を背景に後見人等を監督するものであり、後見人等の裁量を越えて本人の権利・利益に反する行為（不適正・不適切な事務）に対応する一方、裁判所の監督は関係者間の関係調整を目的とするものではないことから、後見人に対する不満や後見人との関係不全の解決に向けて直接対応することはできない。また、裁判所は、中立・公正の立場から、当事者の一方に寄り添った対応はできない。