

試行を通じた成果と課題

日弁連 高齢者・障害者権利支援センター副センター長
弁護士 青木佳史

試行を通じて得られたこと

- 1 本フロー案による試行は、具体的な事案は各所で多くても1, 2例であったこと、その中で家裁による積極的な対応にまで至った事例はなかったことから、家裁と連携した苦情フローについて、実証的に検討するまでには至らなかった。

これには、試行期間が6ヶ月足らずと短かすぎたこと、まだ中核機関が後見人等の相談・苦情に対応する窓口として十分認知はされていないこと、実際の苦情対応としては中核機関での対応や各専門職団体との連携がまずは先行すること、受任調整やその後のフォローによって苦情に至る前に対応できていることもある、などが考えられる。

試行を通じて得られたこと

2 一方で、中核機関と専門職団体とが連携した対応によって、方向性を見いだすことができた事案が数件あり、中核機関と専門職団体とが連携した対応のイメージについて、他の専門職団体を含めて、共通認識を持つことにつながった。

支援チームと後見人等との間では調整困難な事案について、中核機関が相談を受けることにより、中核機関による助言によって改善がなされる例、専門職団体に繋いで専門職団体からの助言・調整により解決につながった例、中核機関の調整で支援チームのケース会議に専門職を派遣しての助言・検討により方向性が見えた例などがあり、それぞれの対応の有効性や役割のイメージが関係機関で共有できたものもあった。³

試行を通じて得られたこと

- 3 また、具体的事案がなかった所でも、本フロー案による試行の準備過程において、連携を意識した自己の対応体制を確認することにつながり、また、各専門職団体における対応の仕組みを含め、それぞれの対応体制について、相互に把握・理解をする機会ともなった。

弁護士会では、これまで家裁とは不祥事防止の対応策は検討していても、中核機関との連携した対応を意識して来なかったところが多かったため、その場合に、従来の対応で十分かどうかを検討する機会になった。また、その対応のために必要な課題の認識にもなった。

また、中核機関の相談・苦情の実情や他の団体の対応状況を把握することで、どのような連携が求められているかの理解にもつながった。

試行を通じて得られたこと

4 さらに、いくつかの所では、新たな相談・苦情を待つだけでなく、過去に中核機関に寄せられた相談・苦情への対応事案を振り返り、そのあり方を家裁や専門職団体とともに検証することで、中核機関としての新たな対応スキーム作りにつながったり、まだ苦情対応例の少ない中核機関と一緒に対応事例の学習会を持つ、などの取り組みにつながった。

中核機関が過去に受けた苦情を整理してもらい、それを題材として苦情の内容（類型）を検討し、これによって、中間機関で対応できるもの、専門職団体または家裁へ情報提供をして対応を委ねる必要があるもの、また、専門職団体に情報提供したうえで中核機関が実施する専門職派遣等につなげるのがよいと考えられるものなど、具体的なイメージが各関係機関の役割とともに共有できた、とする地域があった。

試行を踏まえた今後の取り組み

- まずは、市町村・中核機関、家裁、各専門職団体が、それぞれの対応の体制や実情について相互理解をする場を設けること。
- 中核機関は、後見人に関する相談・苦情を受ける窓口の一つとして、対応体制や周知方法を、規模に応じ、順次、整えること（※ チーム自立支援機能の一つとして）。
- 中核機関による対応について、事実確認の手順、事案の評価、連携の可否・適否などの対応スキームを、規模に応じ、家裁や各専門職団体と協働して、整えること。
- 適切な選任と柔軟な交代のための受任調整や選任後のフォローを行う取り組みを整備して事前防止につなげること。

試行を踏まえた今後の取り組み

- 各専門職団体は、中核機関から期待される対応のあり方のイメージを共有し、それを担える窓口と体制を、団体ごとの特質や規模に応じて、整えること。
- 家裁は、中核機関と各専門職団体による対応では困難な場合に、家裁の監督機関として果たせる役割や対応の可能性を、具体的事案を通じて、積極的かつ柔軟に検討すること。
- 国や都道府県の支援策として、上記の各取り組みに資するため、先行する中核機関等の取り組みや過去の事例対応の分析などを通じて、対応スキームのモデル案の開発や研修などを実施すること。