

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 関係機関間連携フロー案（別添参照）の試行結果や気付き

(1) 市町村・中核機関の立場から（厚生労働省）

- ・関係機関間の連携が機能して、専門職団体や専門職の関与により、後見人の交代に至った事例があった。
- ・家庭裁判所への「連絡シート」について、利用に至らないケースもあるが、家庭裁判所への連絡がし易くなったほか、連絡項目が明確にされたことにより中核機関が確認すべき項目が明らかになり、さらに、様式化されたことにより確実な情報伝達・共有につながった。
- ・ケース会議への参集を求めたり、必要に応じて支援体制をモニタリングしたり、家庭裁判所との情報共有など、一定の役割を担い得る中核機関もあると感じるが、人員配置や法的権限に乏しく、個別の課題解決に向けた取組には限界がある。
- ・後見人の裁量に関する苦情について、例えば「毎月連絡すべきか」などは中核機関として判断することは難しい。また、苦情申立人側と後見人側で言い分が物別れに終わった場合や相容れない場合の解決も難しい。
- ・専門職後見人（法律専門職、福祉専門職）の所属や立場によって認識に差がある。
- ・令和6年度予算案には、中核機関のコーディネート機能強化の一つとして、対応困難事案の支援円滑化を盛り込んだ。

(2) 専門職の立場から

ア 青木委員（弁護士）

- ・家庭裁判所による積極的な対応にまで至った事例はなく、家庭裁判所との連携は実証的な検討まで至らなかったが、中核機関と専門職団体が連携した対応の共通認識を持つことにつながった。
- ・専門職団体の対応の仕組みを含め、それぞれの対応体制を相互に把握・理解する機会となったほか、過去の対応事案を振り返り、新たな対応スキーム作りの取組につながった地域もあった。
- ・まずは、市町村・中核機関、家庭裁判所、専門職団体の体制と実情の共有化が重要。
- ・中核機関は、チーム自立支援機能として、規模に応じて、苦情等を受ける窓口の一つとして対応体制や周知方法を順次整え、事実確認や評価、連携等の対応スキームを専門職団体と一緒に考えていくことが求められるほか、予防策として、受任調整や選任後のフォローも重要。
- ・専門職団体は、中核機関から期待される対応を担える受け皿を整えることが求められる。
- ・家庭裁判所は、中核機関と専門職団体による対応では十分でないときに、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が求められる。

イ 西川委員（司法書士）

- ・後見人の裁量の範囲内の行為や制度の理解不足に起因する苦情を裁判所に情報提供しても、裁判所の機能には限界があることを中核機関としても理解することが必要。
- ・試行では中核機関が苦情のポイントを整理し、それが機能していた。中核機関ができること・できないことを明確にしてもらうことが大切。中核機関が、チーム自立支援機能として、支援チーム内での話し合いを促すことにより改善する事案も相当程度ある。中核機関には、苦情解決ではなく話し合いの場を提供することを求めたい。
- ・中核機関は、公正中立の立場なのか本人に寄り添う立場なのかの整理をした上で、他機関との連携や情報共有のためには、その基本的な機能・役割権限を法律上に位置付けておくことが必要。
- ・全国一律に連携フローに基づく対応を求めることは難しい。関係機関の立場や役割に対する相互理解を地域ごとに深めていくことが必要。

ウ 星野委員（社会福祉士）

- ・中核機関の状況によって、苦情等の捉え方が異なる。中核機関が必要と考える対応と専門職団体が会員支援の一環として行える範囲は、重なる場合もあるが、社会福祉の専門職への期待や虐待対応など、相互理解が困難な場合もあった。
- ・チーム支援が機能していないものも苦情等と捉え、放置すると苦情になる不適切な状況を早い段階から是正する対応が求められる。
- ・中核機関とは、ひとつのセンターの設置を求めているのではない。法的位置づけがない中では、身上保護に関する支援への苦情等の解決に向けて関係者と連携した踏み込んだ対応は難しい。地域連携ネットワークを通じて地域全体でバックアップする体制も求められる。
- ・家庭裁判所は、解任事由が発生するのを待つのではなく、情報を受け取り、地域で行われる連続・継続した支援に関与することが重要。
- ・苦情等が発生する前からの取組が重要である。中核機関、家庭裁判所、専門職団体が有機的に連携するための取組を進めるためには、法的な根拠が必要な段階にきている。

(3) 家庭裁判所の立場から（最高裁判所）

- ・「連絡シート」が提出された事案の中には、裁判所の機関としての性質・役割や、情報共有の在り方について、裁判所と中核機関との間で認識の齟齬があったと思われる事案があった。
- ・苦情等の適切な解決を図るためには、地域の関係機関が本来的な役割に立ち返り、各々の役割・機能を十全に果たしていくことが重要であるとともに、地域全体としてどのような解決を図ることが本人にとって最善かという観点から検討することが重要。不適正・不適切な後見事務が疑われる場合でも、専門職団体・中核機関が連携してチームに対する「ソフトな介入」を行うことで安定した後見事務が確保される事例もある。
- ・裁判所には、司法機関としての性質等から解決の難しい苦情が多数寄せられているが、中には、福祉・行政等によるチームの形成・自立支援により解決すると思われる苦情もある。また、苦情申出人自身に権利擁護支援が必要と思われる事案もあるが、これらの場合に、福祉・行政の窓口が誰に対しても明らかになることで支援を必要とする人が適切な機関に繋がり、結果的に苦情が減るのではないか。
- ・チームによる継続した支援が行われ、支援を基盤とした後見事務が行われる必要がある。

・最も重要なのは、苦情等を生じさせない土壌づくりを進めていくこと。福祉・行政等が連携して、制度利用の必要性の検討、後見人に求める役割の明確化、チーム支援を前提とした受任者調整といった支援機能を果たし、裁判所は福祉・行政等による支援を前提として適切に運用・監督機能を果たすことが必要である。また、担い手の育成や受任者調整等のしくみの整備も重要。

2 中間検証に向けた個別課題

委員の主な意見

- ・苦情と呼ばれるものについて、背景事情が異なる区分け、類型を整理することは大切。
- ・苦情を生じさせない土壌づくりは大切だが、苦情を受け入れる方が現実的で、苦情を容易に出せる仕組みづくりも考えられる。
- ・本人のニーズに即して対応するには、本人の関与、当事者視点が必要。
- ・情報提供の本人同意が得られない場合など、他機関との情報のやり取り、個人情報への取扱いが課題。
- ・後見人の交代だけでなく、支援の見直しの仕組みが必要。中核機関には権利擁護支援チームの自立支援機能が求められている。
- ・中核機関の役割・権限が曖昧。中核機関の法制化が必要。
- ・経済虐待が疑われるものや、支援的な監督が求められるもののほか、中核機関と法人後見実施機関が同一法人である場合は、中核機関だけの対応は難しい。
- ・最善は常に求められるものでもなく、現実的な話し合いの場を設けることが重要。
- ・家庭裁判所において、調停の仕組みなどを活用して、本人・後見人・関係者間の話し合いを冷静に行うための場を整備する可能性も模索すべき。
- ・家庭裁判所は、後見人の裁量の範囲と意思決定支援との関係について十分検討してほしい。

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

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。