

2024-2-19 成年後見制度利用促進専門家会議 第4回地域連携ネットワークワーキング・グループ

○上山主査 では、定刻となりましたので、ただいまから「成年後見制度利用促進専門家会議 第4回地域連携ネットワークワーキング・グループ」を開催いたします。

委員の皆様方におかれましては、大変お忙しいところをお集まりいただきまして、誠にありがとうございます。

本日は、ウェブ会議システムを活用しての実施としております。また、傍聴席は設けず、動画配信システムでのライブ配信により、一般公開する形としております。

まず、本日の委員の出席状況について、事務局から報告をお願いします。

○火宮成年後見制度利用促進室長 参考資料1のとおりとなっております、瀬戸委員が御欠席です。また、急遽、中村委員も御欠席との御連絡をいただきました。

○上山主査 それでは、議事に移ります。

初めに、私が用意した資料1の検討項目について、事務局から説明をお願いします。

○火宮成年後見制度利用促進室長 資料1です。地域連携ネットワークワーキング・グループに関する検討項目です。

1の論点は、対応困難事案に関することです。2の検討事項は、関連する第二期基本計画の該当箇所を抜粋しております。3の今回の検討項目ですが、中核機関や市町村、それから、専門職団体による試行結果及び裁判所における取組状況です。参考で、検討スケジュール等をお示ししております。このワーキングは、中間検証の準備のためのワーキングでしたので、今回は最後の回となります。来年度以降は、中間検証に移っていくことになります。

○上山主査 前回のワーキングにおいて、私から「関係機関間連携フロー（案）」について、本年度、関係機関の協力を得て、幾つかの地域で試行し、その結果をこのワーキング・グループで報告するようにお願いしていました。

本日は、試行の結果や試行を通しての気付き等について、市町村及び中核機関の立場から厚生労働省、専門職団体の立場から日弁連、リーガルサポート、日本社会福祉士会、そして、家庭裁判所の立場から最高裁判所、それぞれから続けて御報告をお願いいたします。その後、来年度の中間検証に向けて意見交換を行っていきたいと思います。

議題1「厚生労働省による報告」に入ります。厚生労働省から報告をお願いします。

○火宮成年後見制度利用促進室長 資料2になります。1枚おめくりいただきまして、こちらの資料は、関係機関間連携フロー（案）の試行を踏まえ、この試行に参加した自治体・中核機関の御意見等についてまとめたものとなっております。

まず、連携が機能した事例、具体的には後見人の交代に至った事例についてです。中核機関に関係機関から専門職後見人に関する苦情が寄せられました。その苦情の内容は、連絡しても返信がない、ケース会議に出ない、本人と面会していない、といったものでした。

中核機関が関係機関と親族の双方から聞き取りを行い、専門職団体に情報を共有しまして、また、中核機関は「連絡シート」により家庭裁判所に連絡を行いました。その結果、専門職団体が後見人と面談にて状況を確認し、結果として後見人の交代に至ったという事例が1件です。もう一つ別の事例として、関係機関から中核機関に専門職後見人に関する苦情が寄せられまして、その苦情の内容は、カンファレンスを当日朝に欠席する旨の連絡があったものの、その後、カンファレンス再設定の連絡もなく、所属する専門職団体から話し合いの場を設定するよう指導されるも応じない、といったものでした。中核機関が専門相談により後見人と面談を行った結果、後見人の交代に至ったというものです。

次に、家庭裁判所への「連絡シート」の取扱いについてです。中核機関が後見人に事情を尋ね、ケース会議において情報共有・役割分担を検討すれば、おおむね解決に至るため「連絡シート」を利用するまでには至らなかったものの、専門職団体に相談したケースでは、弁護士の方は独立していて具体的な指示は出来ないので家庭裁判所に連絡してほしいと言われたため、「連絡シート」が必要であったケースもありました。また、こういった「連絡シート」を裁判所側から示されたことにより、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って中核機関が確認すべき項目が明らかになり、さらに、様式化によって確実な情報伝達・共有につながったという気付きがありました。

一方で、連携が機能しなかった事例です。中核機関に親族から専門職後見人に関する苦情が寄せられたところですが、中核機関の職員が知り合いの弁護士の方に相談して「市民窓口」を御紹介いただいたものの、親族は、後見業務に特化した相談窓口ではないということで、「市民窓口」には相談しなかったということです。この事例からは、弁護士会にも後見業務に特化した相談窓口があるとよいという気付きが得られました。

次に、中核機関が担い得る役割についてです。中核機関が苦情相談の窓口として一定の役割を担い得ると感じたけれども、中核機関は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。ついては、以下のような取組、現状把握や課題整理を目的とした被後見人等を含めた関係者のケース会議の参集を提案して参加することや、必要に応じて個別に支援体制をモニタリングすること、家庭裁判所との情報共有を行うこと、などを行うことがふさわしいのではないかとということ。また、全ての中核機関に求めるものではありませんが、中核機関の視点で苦情対応等に困難を感じているケースは、必要に応じて、申立支援やチーム会議の機会、そのほか、中核機関の機能として、受任者調整会議を充実させて、後見人就任後のモニタリングまで実施できるとよいのではないかとこの意見がありました。それから、具体的な事例を素材に、後見人等の役割を考え、中核機関のみでは対応が難しいケースについては、専門職団体や家庭裁判所、中核機関が連携できるかを考える「事例検討会」を実施しているということ。また、相談者がフローの活用を希望しない場合や、後見人等に事実確認することに同意しない場合など、中核機関が把握できる範囲には限界があるといったこと。これらが気付きとして得られたものになっております。

連携に当たっての課題についてです。後見人の裁量に関する苦情については、例えば「毎月連絡すべきなのか」などは中核機関として判断することは難しいといったこともあります。また、後見人の裁量に関する苦情は、相談者が解決を諦めることや、話を大ごとにしたくないとして、フローに乗らない事案もあるということです。それから、専門職後見人の所属や立場によって認識に差があり、例えば、社会福祉士の方であれば所属団体の内部でも共通認識を持ちやすいですけれども、法律専門職の場合だと「個々の後見人の裁量の範囲内」と言われかねず、裁量の範囲内の幅が広く定義しにくいといったことがありました。それから、「社会福祉士だからここまでやってくれるだろう」とか「法律専門職だから無理は言えない」といった具合に、社会福祉士に求める後見業務と法律専門職に求める後見業務に差があるように感じるということです。「横柄な態度」といっても、その口調や表情を発した側と受け止めた側では認識に違いが生じているといったこと。苦情申立人側と後見人側とで言い分が物別れに終わった場合や相入れない場合の解決は難しいといったこと。これらが気付きとして得たものになっております。

そして、こういった取組を踏まえ、第二期基本計画において、国及び専門職団体は、対応困難事案について、市町村・中核機関が関係機関・関係団体と連携しながら対応できるようにするための方策を検討、とされていることから、来年度の成年後見制度利用促進体制整備推進事業では、市町村向けの中核機関コーディネート機能強化事業の取組として、新たに対応困難事案の支援円滑化に関するもの、例えば、後見人の苦情対応等に係る関係機関間連携の構築に係る取組として、想定しているものとしては、苦情等の事案について、被後見人や後見人、それから権利擁護支援チーム等の関係者が参加するケース会議の開催、また、過去の苦情事案や模擬事例を基に後見人の役割を考えるとともに、区域の関係機関の相互理解の促進や具体的な連携方法等を検討・共有する場を設置する取組、また、苦情事案への対応について、現状把握や課題整理、関係機関との連携の必要性といったことの地域の実情に応じた対応スキームの構築、また、ケース会議後の苦情事案等の対応状況や本人への支援体制等のモニタリングの取組、これらを補助できるような事業として来年度の予算案に計上しているところです。

○上山主査 議題2「専門職団体による報告」に移ります。日弁連、リーガルサポート、日本社会福祉士会の順番で続けて御報告をお願いいたします。

○青木委員 弁護士会では、試行された地域での様々な意見等もある程度まとめまして、弁護士会としての今回の試行に関する気付き、成果と課題についてお話しをいたします。

まず、今回は期間が短かったこともありまして、具体的な事例としては、上がってきた地域でも1～2例ということもありまして、家庭裁判所に積極的に対応いただくような事例までは出てこなかったということになっていまして、そういう意味で言いますと、家裁と中核機関、専門職団体の協働というところを、実証的に課題を出すまでには至らなかったということがありました。期間が6か月ということで、家庭裁判所が積極的に対応するような事案というところまでは至らないということもありまして、その以前のところで中

核機関で対応したり、あるいは専門職団体と中核機関で対応するということが多かったということでもあります。一方で、地域によっては、最初の受任調整やその後のフォローを丁寧にやる結果、裁判所への具体的な対応を求めることに至っていないという事案もありまして、各地の状況ということもあります。あるいは、中核機関が苦情に対応する窓口としてあまり認知されていないという部分もあるかもしれないという評価もあります。そういった様々な要因が今回の事例が必ずしも多くなかったということに現れているのではないかと考えています。

一方で、中核機関と専門職団体との対応によって、幾つか積極的な方向性を見出すことができた事案がありまして、先ほど厚労省からの御報告にあったものがその一つであります。そういう意味で言いますと、中核機関と専門職団体が連携すれば、一定の動きによって具体的な本人のための解決を見出せる動きが増えるということが、事案を通じて共有できるものもありました。仮にそれが社会福祉士会の事例であったとしても、弁護士会やリーガルサポートもそういった事例を見ることによって、それぞれの団体に同じようなものが見つかったときにどう動けばいいかということのイメージを共有できたということにもつながっていると思います。幾つかのパターンで、先ほど厚労省から報告があったもの以外にも、中核機関そのもので解決された例とか、専門職団体で解決できた例とか、あるいは専門相談等のスキームを通じて解決した例が見えてきていますので、そういったことに対応できることが、専門職団体間あるいは中核機関と専門職団体の間でもイメージができたという例が、大きな成果の一つであったのではないかと思います。

また、具体的な対応事例までには至らなかった地域におきましても、事案が来た場合にどうしようかというそれぞれの対応体制を見直したり、あるいは共有するために、自分のところはこういう対応になっていますということをそれぞれに報告し合うことによって、受け皿づくりとか対応の仕組みについて、どういった点を考えなければいけないかということについての問題意識を共有することができていくということもできまして、そういうことを今まで実際にやってこなかったということもありまして、そういった意味で、お互いにどんな苦情が寄せられていて、どういう対応をしているかということを通認認識にするという機会にもなったのではないかと思います。例えば、弁護士会で言いますと、家庭裁判所との関係では、どうしようかということを考えたりしてきたわけですが、中核機関が対応に困っている事案について、弁護士会としてどういうことができるのかということについても、今まで具体的に検討する場というのがなかったこともありまして、そういったことについて実情を把握し、その中で弁護士会として対応すべきものはどういうものかということを考える、いい機会にもなったということです。

さらに、幾つかの地域では、今回の6か月間に出てきた新しい相談・苦情だけではなくて、過去1年とか2年にどんな状況だったのかということをもとめていただきまして、それぞれについて中核機関がどう対応したかということを見る中で、そうであればもう少し専門職団体のほうでこういう動きもとれたとか、家庭裁判所にこういう協力が得られたの

ではないかということ进行分析して、今後新しいものが来たときに、もっと違った動きを中核機関ができるように、スキームなどを考えていくという取組をされたところも出てきました。また、苦情・相談を結構受けている中核機関の具体的な例を、あまりまだそういう経験がない他の中核機関と学習の機会を持つなどをすることによって、もし今後出てきた場合にどうしたらいいのかということのイメージを、先進事例から学習するという機会を持つ地域も出てきました。これによって、先ほどの繰り返しにはなりますけれども、どういうイメージを持ってお互いの連携を図ったらいいのかというのを、具体的な事例を通じてイメージができるというのは非常に大きなところですので、それができることによって、それぞれの対応体制をどうしたらいいかということも考えることができました。裁判所への報告書というのもつくっていただいたことがありまして、それもヒントにしながら、今度は、各中核機関から各専門職団体に報告するときにもシートをつくりましょうという話もありまして、そうしますと、どこまでを中核機関が確認して、その後、それを整理して、それぞれのところに報告したらいいのかということの具体的な項目のイメージも整理ができました。それによって、中核機関でどこまでやるか、それ以上については、専門職団体にやるか、あるいはそれを迷うときには、各専門職団体の窓口と中核機関で事前に調整とか相談をするような場も必要ではないかということも含めた、様々なフェーズごとの対応の連携のイメージをつくることができました。これは恐らく1つの中核機関ではなく、普遍的な、他の中核機関にも使えるようなものとして整理できますので、こういった取組は今後も非常に役立つのではないかと考えています。

こういったことを踏まえまして、幾つか課題といいますか、今後やるべきこととして、まずは、とにかくそういう状況を共有することが必要なので、中核機関と専門職団体と家庭裁判所で、それぞれの苦情対応の実情と対応について共有化することから始めることが重要かなと思っています。

加えまして、中核機関では、チーム自立支援機能の一つになると思いますけれども、その規模とか対応できる体制に応じて、どういった対応を苦情対応の一つとしてやっていくのかということを考えていただくことと、その場合に、どのようにして、どこまでを事実確認して、どこからは協力機関、専門職団体にもつなげていくのかということのフローを一緒に考えていただく場ができていくのではないかと考えています。また、相談・苦情につながる前の予防策としての適切な受任調整とかフォローということも、一方で重要になっていくのかなと思っています。

専門職団体としては、そういう中核機関がどんなところで連携を図りたいと思っているかということを具体的にイメージした上で、それぞれがそれにふさわしい受け皿づくりといえますか、できる対応をそれぞれの団体ごとに考えていくことが求められていると思います。

家庭裁判所については、今回はそういう事案はありませんでしたけれども、そういった中核機関と専門職団体の中での調整が十分でないときに、どのように裁判所が監督機関と

して柔軟・積極的に動けるかということ、具体的事案を通じて検討する場というのが引き続き必要ではないかなと思います。

こうした取組を各市町村の中核機関と専門職団体と裁判所に委ねるだけではなくて、国あるいは都道府県単位でしっかりとした過去の事例とか必要なスキームとかフローとかに関する検証とか開発をしていただいで、広域レベルでそういった中核機関が対応できやすいような支援をしていただくということが非常に重要ではないかと思っています。

○上山主査 青木委員、どうもありがとうございます。次に、リーガルサポートについて、西川委員から御報告をお願いいたします。

○西川委員 関係機関間連携フロー（案）の試行に関してリーガルサポートから報告をします。資料の順に従って御報告させていただきます。

まず、「第2 得られた気付き」というところからです。

1として、「中核機関から裁判所への情報提供」という項目を挙げさせていただきました。昨年度の第2回のワーキング・グループにおいて、リーガルサポートから、リーガルサポートに寄せられる苦情は大体4種類に分類できるというお話しをさせていただきました。資料に記載されている①から④までです。①が不正あるいは解任事由があるのではないかと疑われる場合。②が不正なり解任事由があるわけではないのですが、本人の身上保護面にマイナスの影響が生じている場合。以上2つは、後見人の交代を検討すべき場合だと考えております。それに対して、③が後見人の裁量の範囲内としか言いようがないもの、それから、④が制度の理解不足に起因する苦情ですが、今回の試行の結果、③と④の事案については、裁判所に情報提供しても裁判所としては何もできないということが何となく認識できたのかなと思います。②についても裁判所としては動きようがないのかもしれませんが、最終的に後見人の交代につながるようなケースもあり得ますので、そうすると、裁判所に情報提供をしておく必要はあると思われれます。いずれにせよ、苦情の大半は②、③、④だと思われれますので、裁判所の機能に期待するには限界があるのではないかなと思われれます。

次のページ、「なお」というところですが、中核機関からは、裁判所の関与の範囲と権限が明確に示されると分かり易いという御意見をいただいています。裁判所への情報提供に関して、裁判所の機能には限界があるということの中核機関として理解することが、今後必要になると感じています。

それから、(2)ですが、豊富な経験がある中核機関は、裁判所に協議を持ち掛けるべき案件とそうでない案件を自ら判断できているということがうかがえました。今回の試行で、どの中核機関も、解任事由があるとは言えない事案において裁判所に情報が提供されても、裁判所としては動きようがないということがうっすらと理解できたと思われれます。裁判所に情報提供すべき案件と、その必要がない案件の選別の基準のようなものももう少し広まり、理解されていくといいなと感じております。

続いて、「2 中核機関の調整機能」です。今回の試行の結果からは、中核機関におい

て、当事者の話を聞いたりして苦情のポイントを整理していただいております、それがうまく機能しているということが見えてきたのではないかと思います。結局のところ、連携フロー（案）があろうとなかろうと、中核機関ができること、できないことを中核機関が明確にさせていただくことが大切なのではないかと思っております。もちろん、専門職団体でもそういったことは現にしていますし、専門職団体もしなければいけないと思うのですが、専門職団体の立場からしますと、権利擁護支援チームの自立支援機能として、中核機関が、支援チーム内の話し合いや支援チームへの専門職派遣などの活動をしていただくという形が求められていると感じております。もっとも、現時点で全ての中核機関に調整機能を担っていただくのは難しいとも感じています。

それから、（２）ですけれども、今回の試行によって、連携の可能性とか限界について共通認識は得られつつあると思っております。リーガルサポートの立場から言いますと、具体的には、中核機関が支援チーム内での話し合いを促すことによって、改善する事案も相当程度あると考えております。専門職団体として、中核機関に苦情を解決してほしいと思っているわけではなくて、中核機関には苦情解決のための話し合いの場を提供していただきたいと考えておりますので、その点、誤解のないようにつけ加えさせていただきます。

続いて、3 ページの3 です。裁量の範囲の認識の違いということを書かせていただきました。何を苦情とするのかの判断基準は、関係機関でばらつきがあるということが分かったと思います。先ほど厚労省の報告にもありましたが、法律の専門職については、必要とされる法律行為の代理をしていれば、最低限ではあるのですが、それでよしとするというように判断する傾向があるのですけれども、福祉の専門職の場合には、それ以上の支援者間のつなぎ役ということを求められるという傾向があると感じました。

それから、4 の苦情対応窓口の周知ですが、これは、各団体で苦情対応が異なるということです。司法書士の場合だけ御説明させていただきますと、司法書士に対する苦情の場合、苦情対応窓口として司法書士会の窓口とリーガルサポートの窓口が考えられます。司法書士会の窓口は、解任事由が疑われるようなケースであれば、もちろん動くのですけれども、それ以外ですとなかなか動きにくいという傾向があるのではないかと思います。これに対して、司法書士会と違って、リーガルサポートは、団体の趣旨に賛同する司法書士が加入している団体であって、強制加入の団体ではないので、幅広く会員の指導監督ができる団体です。そのため、後見人の裁量の範囲内の行為に対する苦情であっても、話を聞いて指導監督をする余地があります。司法書士会に苦情をお寄せいただいた場合でも、苦情申出人の了解をいただいた上で、リーガルサポートが対応をすることは可能ですけれども、その辺り、窓口によって対応の仕方が若干違うということも、もう少しきちんと周知したほうがいいのかなど感じました。

時間の関係で5と6は省略させていただきます、「第3 課題（整理すべき点）」について御報告させていただきます。

まず、中核機関の立ち位置に関して整理が必要なのかなと考えております。というのは、

中核機関には、公正中立の立場が求められるという考え方もあると思いますし、あくまで本人に寄り添う立場を取るべきという考え方もあると思います。この点の整理が必要だと思われる。中核機関があくまで本人に寄り添う立場だとすると、一後見人としては、そのような立場の中核機関が主催する会議に出ても仕方がないという感覚を持つてしまうのかもしれないと感じましたが、実際には中核機関は、どちらかという公正中立な立場を重視しているのではないかと感じております。この点、今後、きちんとした整理が必要だと考えております。

次に、4ページの「2 現行法上の限界」です。後見人の義務は、善管注意義務のような抽象的な形でしか定められていませんので、解任事由があるわけではない事例において、何をもって後見人の交代を検討する必要があると考えるべきなのか、あるいは何をもって不適切な後見事務であるとするのかということについて、まだ十分な整理ができていないと思われます。この点は課題だと感じております。

それから、「3 苦情等対応の仕方」です。解任事由があると思われる事例と、チーム支援がうまくできておらず本人支援に支障が生じている事例とでは、裁判所の関与の仕方も含めて、苦情対応の仕方、苦情対応のフロー自体を分けて整理したほうがよいのではないかと感じました。

そして、「4 中核機関の法制化」ですけれども、今回の試行を通じて、中核機関には法的権限がないと言われてしまったと、中核機関の方から報告がありました。中核機関の基本的な役割権限を法律上、ある程度明確に位置付けておくことが今後求められていると感じました。

「最後に」というところですがけれども、専門職によって、後見事務に求められているものが同じではないこと、現状では、中核機関が持っている調整機能にはばらつきがあること、そういった課題があることも含めて、現時点で全国一律に、こういった関係機関間の連携フローに基づく対応をするということは難しいのかなと感じました。しかし、今回の取組によって、関係機関の立場や役割に対する相互理解を、地域ごとに少しずつ深めていくことが、今後、この課題に対応するためには必要だと感じる事ができたことは成果だったと思います。

○上山主査 西川委員、どうもありがとうございました。引き続きまして、星野委員から社会福祉士会に関する御報告をお願いいたします。

○星野委員 日本社会福祉士会におきましては、選定された幾つかの地域を擁する都道府県社会福祉士会の担当者と、定期的に数回、この試行事業の間に情報共有のための協議の場を設定しながら試行に取り組みました。今回、社会福祉士も、ぱあとなあに所属して個人として選任されている場合と、そうではなくて、他のNPO法人等に所属している社会福祉士に対する苦情というのもありました。そういうところから見ると、社会福祉士は一般にぱあとなあに所属している者と、そうではない社会福祉士もいるということで、これが皆様にはとても分かりづらいのだなということも改めて感じました。ぱあとなあでは会員支

援のさまざまな体制が整備されていますが、今回の試行事業では、相談の受け付け方、苦情の受付状況、把握状況、認識が地域によってかなり違うということも改めて感じたところ です。

気付きというところにおきましては、今、申し上げたような状況が異なるというところ、ほとんど事例がなかったような地域もあったというところもありますが、実際は苦情とか相談がないわけではなくて、捉え方が異なるのだらうと思いました。

2つ目の○のところですが、専門職団体が会員の支援の一環として行っていこうと考える範囲、それから、中核機関において課題と捉えて対応が必要だと考える部分は、重なる部分も多かったです。例えば本人と会わないとか、会議に参加しないとか、連絡してもなかなか返事が来ないというところは、それは職能団体と中核機関が同じように課題を感じるところではありました。一方で、相互理解が少し難しいところがあるのだなというところもありました。それについては2つあると思います。社会福祉士という専門職が法律家ではないがゆえに、身上保護面の期待がとても強く、例えば先ほど月1回の面談という記載がリーガルサポートさんのほうにもありましたけれども、月1回をルーチン化しているわけではないのですけれども、なかなか会いに来ないというところで御意見が上がってくるのが法律職よりも多いのではないかなと思います。それから、後見の事務の内容として共有が難しい部分もあったと思います。一例を挙げますと、虐待対応などで受任したような場合は、あえて関係親族の方と連絡を取らないということが逆に苦情になるようなことがあります。社会福祉士なのに、なぜ家族と連絡を取らないのかという苦情になったりということも実際はあったかなと思います。

課題のところですが、少し整理してみました。

苦情の捉え方の整理の問題があると思います。制度の理解不足や誤認というのは除外しておりますけれども、内容として4つぐらいあると思います。家庭裁判所が積極的に関わっていくことになるとは思います。明らかな不法行為。それから、そのまま放置すると不利益が生じるもの。これは後見人の対応に影響してということになります。3点目は、不利益までは生じないけれども、改善が必要だというもの。4点目として強調しておきたいと思うのが、チーム支援が機能していないものが後見人等への苦情として上がってくるということもあると思います。

それから、専門職団体によってそれぞれ対応が異なるということは、これまでも出てきたことになります。

そして、3番目、中核機関、家庭裁判所の対応も、それぞれの地域によって、県単位ということだけではなく、市町村単位でも異なっているところがあるかと思えます。

この試行事業を通じて、大きな効果というか、得るものは多かったと思います。後見人等を含む適切なチーム支援を確保することによって、本人を中心とした「権利擁護支援」の推進を図ることが大きな目的だったと理解しています。そのため、明確な「苦情」ではなくて、本来は「放置すると苦情になってしまうような不適切と思われる状況」も取り扱

えるものであったと思って我々は取り組んできたところが、あまり相談が上がらない地域もあったということです。こういった状況をキャッチした機関が、早い段階から状況を共有して、それぞれの機関が持っている機能を活用しながら、本人にとっての不適切、不利益となること、なる可能性も含めて、これを是正していくという対応が求められていくことなのだろうと、改めて感じるところです。

そこで、それぞれの機関の役割というところをまとめてみました。

中核機関の役割や機能というところにおいては、これは第二期基本計画に書かれていることが求められてくるのですが、現状のままでは、これがなかなか難しいということが改めて分かったと思います。なお、中核機関というのが、委託を受けている1つのセンターのことだけを言っているのではないということも、もう少し我々が共通に認識しなければならないのかなと思います。そのためには、中核機関の法制度化が、苦情対応の場面においても必要かなと感じます。中核機関の持つ機能をしっかりと法律の中に定義づけた上で、対応困難事案について、どのような役割・機能を中核機関が持つのか、そして、地域連携ネットワーク協議会等を通して、地域全体でその仕組みをバックアップしていくような体制を進めていくためには、法的位置づけは本当に真剣に考えなければならないと思います。

それから、家庭裁判所に求められる役割・機能も、解任事由が発生するなど、家庭裁判所がその役割機能を果たすところまで何も知らなかったということではなかなかうまくいかないということは、今回の試行事業を通じても分かったところかと思います。解任事由が発生するのを待っているわけではないと思いますけれども、なかなか手が出せないところでもあります。そこでは、情報をしっかりと受け取れるような仕組みが必要だと思います。中核機関や専門職団体が家庭裁判所と連携していくことに課題を感じるところに、情報の取扱いがあると思います。事例検討は今もできておりますけれども、過去の事例を検討することで様々な実態を確認していくということもありますけれども、現に起こっている事案について、しっかりと適切な対応ができるためには、こういった情報を共有するような法的根拠が今はないがために、それぞれの地域の差が出てきているのではないかと感じます。

私たち専門職団体が取り組むべき役割・機能もとても多いと思います。社会福祉士会は、ばあとなあという組織の中に、会員支援を位置づけております。その会員支援というのは、その先にある後見等を受けている被後見人本人の不利益を発生させないために行っているわけです。そういったスキームをつくってきたわけですが、1つお伝えしたいのが真ん中の※のところに書いているものですが、試行事業に参加していない、ある地域の自治体が、このフロー（案）を参考にしながら、社会福祉士に対しての苦情が入ったことを契機に、中核機関と連携を図り、家庭裁判所とも共有しながら新たな対応策をつくろうとしている実践がございます。これは厚生労働省が来年度の予算化として言われたような内容を取り込むような内容かと思われま。こういったことが波及的に広がってきているということもお伝えしたいと思います。我々も、困難対応事例というのは、そのまま放置す

ると不正につながる可能性がとても高いとっておりますので、不正防止のためのプロジェクトを今年度立ち上げて、様々な取組を並行して進めてきているところです。

最後に、苦情が発生する前からの取組というのが大事なのではないかと、改めて思いました。各地で家庭裁判所が、中核機関が開催する支援検討会議に参加したり、見学やオブザーバー参加しているということが報告されておりますけれども、ここでは申立てをする前からの課題の整理とか後見制度がなぜ必要なのか、そこを踏まえて、ふさわしい後見人候補者を検討するという会議が開かれているわけです。こういったことをしっかりとつくり上げていくことが、その先の困難な事案や苦情対応というところにつながっていくかと思えます。

何度も申し上げますが、最後に、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さらに進めていくためには、法的根拠が必要になってきていると考えます。
○上山主査 星野委員、どうもありがとうございました。

次の議題3「最高裁判所による報告」に入ります。最高裁判所から報告をお願いします。
○向井第二課長 本日は、今回の試行で裁判所が行った取組について、裁判所における気付きを中心に報告させていただきます。本日の報告内容の項目は資料の「本日の報告内容」の4点ですが、具体的には2、3、4の3点ということになります。

まず、スライド1を御覧ください。裁判所の取組の骨子ということですが、試行期間中に最高裁家庭局と現場の家庭裁判所で行った取組は、御覧のとおりです。

スライド2を御覧ください。1件目は、不適切な事務を疑わせる具体的な事情が見当たらず、裁判所が監督権限を発動することはできない事案でした。中核機関と裁判所との間で認識の齟齬があったと思われまます。本件では、裁判所に単に情報を提供する意図で連絡シートが用いられたようにも思われまますけれども、関係機関と裁判所との間で情報を共有していただく際の在り方は、その目的によって異なると考えられます。個別の事件について裁判所に監督を求めるのであれば、不適正・不適切な事務を疑わせる具体的な事情を共有していただく必要があります。他方で、地域連携のための協議を目的とする場合は、不適正・不適切な事務であるかどうかにかかわらず、個人情報に配慮した上で情報共有していただくこともあり得ると考えています。裁判所の役割を踏まえて、目的に見合った形で情報を提供していただけるとありがたいと考えております。

続きまして、2件目の事案になります。スライド3ですけれども、これは先ほどの事案と違って、不適正・不適切な事務を疑わせる具体的な事情がある事案でした。不適正・不適切な事務を疑わせるような具体的な事情がある場合には、裁判所に情報を寄せていただくことが重要だと考えております。もっとも、裁判所の審理には相応の手続が必要になりまして、柔軟な対応が難しいところもありますし、何より担い手が潤沢な地域ばかりではない中では、まずは穏便な解決を試みるべきだという場合も多いのではないかとと思われまます。この事例では、裁判所による対応を要することなく、中核機関と専門職団体が適切に連携することで解決が図られました。試行期間中には、各地で中核機関による関係調整に

より、後見人と支援者との掛け違いが解消した事案や、自治体による専門職派遣の仕組みや専門職団体による調整によって後見人の交代が図られたような事案もあったと伺っております。不適正・不適切な事務を疑わせる具体的な事情がある事案であっても、裁判所によるハードな介入よりも、専門職団体・中核機関との連携によるソフトな関与のほうが、安定した後見事務の確保に資する場合もありまして、地域全体としてどのような解決を図ることが最も本人のためになるかという観点から、各関係機関が連携していくことが重要だと考えられます。

続きまして、気付きの2点目です。これは裁判所に直接寄せられた苦情に関するものでございます。最高裁家庭局では、今回の試行を契機として、裁判所に寄せられる苦情の実情を把握するために、全国の裁判所に寄せられる苦情事例などを収集して分析しました。特に、裁判所で対応することが難しく、関係機関との連携が望まれる苦情を整理した結果は、スライド4と5になります。

まず、スライド4を御覧ください。後見人の認識と、本人・親族・支援者の期待とが乖離している場合に苦情に発展することが多いようですけれども、裁判所は、解任権を背景として後見人の裁量の逸脱、濫用の有無を審査する形で監督を行うこととなりますので、裁量の範囲内で行われた後見事務に対する不満や後見人と本人との関係不全に関しては、対応することはできません。こうした苦情について、50回以上も明らかに理由のない解任の申立てが繰り返されたような事案も報告されていますけれども、解任申立てを繰り返すだけでは、苦情申出人の不安全感が募るだけで、状況の改善にはつながりません。

次に、スライド5です。親族など苦情申出人自身に権利擁護支援が必要と思われる類型もあります。例えば、虐待対応における養護者支援が必要な事案などが挙げられますけれども、後見開始により、本人の財産を自由に使うことができなくなったとして、親族などから不満が寄せられることもあります。第二期計画には、個人のみならず、家族を同時に支援していくことの必要性が明らかにされていますが、このような苦情に対して、司法機関である裁判所が苦情申出人のニーズの実現に向けて、例えば苦情申出人に必要な支援内容を把握して、地域の実情に応じて、ふさわしい福祉・行政の窓口を見極めることはなかなか難しいと言えます。この種の事案の中には、スライド5の一番下で記載したような相当に深刻な事案もありました。

スライド6ですけれども、試行を通じて実感したチーム支援の有効性について記載しております。スライド2で説明した1件目の連絡シートが提供された事例では、中核機関の関与でケース会議が開かれ、チーム全体で意見交換をしたことで、本人から中核機関への電話の頻度が減ったと伺っていますけれども、このスライド6の中央にあるとおり、ほかにも同様の事案はあるようです。本人の心身や生活の安定のためには、本人を中心としたチームで支援方針を定めて、チーム内で各構成員の役割を確認し、各構成員が自らの役割を適切に果たす基盤を形成することが重要だと考えられます。後見人が果たすべき役割をチーム内で共有することは、チーム内の関係不全の防止や本人からの苦情の提言につな

るのではないかとと思われます。そして、チームが円滑に機能していない場合には、福祉・行政等による支援が効果的であり、これらの支援とチームを結びつけていくことが重要だと思われます。

スライド7ですけれども、第二期計画には、苦情に関連して、後見人の交代や追加選任に関する記載があります。裁判所には、苦情に併せて後見人交代の要望が出されることもありますが、本人のための制度であることを踏まえると、まずは、本人が交代を望んでいるということが重要です。また、裁判所が解任権の行使、分かりやすさを重視して少し大げさに言いますと、いわば最後の手段としての「大なた」しか持ち合わせていないところ、後見人の交代には、後見人自身が交代を承諾していることですか、新たな後見人として適任者が存在していることが必要になります。しかし、このスライドに記載していますとおり、本人が交代を望んでいること、後見人もこれを承諾していること、この2つの要件を満たしていたとしても、新たな後見人を見つけることがなかなか困難であり、結局、3つの要件を全て満たすことは難しいという事案も相当数あります。また、保佐・補助事案で、本人の希望で転居したような事案では、転居前後を通じた支援の連続性が確保されていないため、新しい後見人を見つけることが難しい場合もあります。本人が本人らしい尊厳のある生活を営むためには、交代の場面も含めて、切れ目のないチーム支援を基盤として後見事務が行われることが重要ではないかと考えております。

追加選任については、スライド8を御覧ください。度重なる苦情などによって後見人自身が疲弊してしまっているような場合などには、追加選任が有効な場合があります。もっとも、実際に追加選任が有効かどうかということは、個別具体的な事情により異なるものでして、裁判所としては中核機関や専門職団体との連携を図りつつ、活用の在り方を自律的に検討していきたいと考えております。

スライド9です。今回、苦情事例の把握を通じて解決困難な苦情が数多く裁判所に寄せられておまして、例えば3年以上もの間、毎日3～4回、多い日には1日10回以上電話があるようなものですか、1年以上、ほぼ毎日、100回程度電話があるといった相当深刻な事案もあることが確認されました。特に、事件を多く抱える規模の大きな庁からは、日々の苦情対応に疲弊しているというような声が寄せられています。苦情の中には、制度利用をやめたいなどといった、現行法を前提にする限り解決することが難しいものも含まれていました。このような現状は、裁判所が本来注力すべき司法サービスの提供に支障が生じるおそれすらありますし、本人や苦情申立人にとりましても問題解決につながらず、望ましいものではないと考えています。各関係機関においても、それぞれ苦情に苦慮されている実情があると推察しますが、苦情の背景にある課題に対して機動的に対処し、解決を図っていくためには、関係機関の性質を踏まえた適切な役割分担と連携が重要であり、裁判所としても、そのような連携の中で自らの役割を積極的に果たしていきたいと考えております。他方で、司法機関という性質上、裁判所が果たせる役割にはおのずと限界がありまして、福祉・行政の機能を代替することはできません。福祉・行政等と裁判所が車の

両輪として適切な連携を図って、地域連携ネットワークの機能を強化していく取組ができればと考えていますし、試行を通じて、そのような取組を進めていく必要性・重要性を改めて実感しました。そのような観点からは、苦情申出人自身に権利擁護支援が必要な場合や、後見人が支援を必要とする場合の福祉・行政の相談窓口が広く一般に分かりやすい形で周知されることが必要だと考えられます。

スライド10を御覧ください。裁判所は、必要な事案で適時に適切な対応を講じる必要がありますけれども、そのためには、不適正・不適切な事務を疑わせる具体的な事情をお寄せいただく必要があります。今回、最高裁家庭局が作成した連絡シートは本試行のために整理したのですが、円滑な情報共有を確保するための方策について、今後、各家裁で自律的に検討できるよう、最高裁家庭局においてサポートしていきたいと考えています。

最後の気付きですが、苦情等を生じさせないための土壌づくりの重要性になります。スライド11を御覧ください。生じてしまった苦情を解決することは重要ですが、実情として、解決困難な苦情というのも少なくありません。そもそも苦情が生じるような状況自体、制度利用者にとって望ましいものではなく、苦情を生じさせないための土壌づくりを重点的に進める必要があるということも、改めて今回の試行で感じました。苦情を生じさせないための鍵となるのがチーム支援であり、第二期計画で制度利用前から選任後までの一連の流れの中での継続的な支援が期待されていることは、スライドにも記載してあるとおりです。

スライド12を御覧ください。実情として、制度利用の必要性の検討が十分でないことや、後見人の役割について地域の関係者の中での理解が十分でないことに起因して苦情が生じることがありまして、制度利用前からの検討が非常に重要であろうと考えられます。裁判所としても、引き続き適切な情報提供や手続案内を行ってまいります。福祉・行政において権利擁護支援のニーズを適切に見極め、真に必要な事案で後見制度の利用につなげていくことが重要だと思われまます。また、本人の課題のうち、制度利用によって対応すべきものが共有され、後見人の役割が明確になることによって、後見人の認識と、周囲の後見人に対する期待との乖離により生じる苦情も少なくなると思います。また、スライド5で示した虐待対応を要する事案のように、本人のみならず、その家族への権利擁護支援が必要な事案もありまして、本人及び家族に対する総合的な支援の枠組みの中で、制度利用によって対応すべき課題を明確にし、家族を含めて、その人らしい生活を実現するための視点が重要だと思われまます。適切な後見事務の体制を確保していくためには、後見人の担い手の確保・育成が必要不可欠となります。また、本人の課題及び特性を理解して、本人との相性を踏まえた上で、チームの一員として事務を適切に遂行できる受任者を調整する仕組みの構築も必要であり、全ての事案でそのような対応をすることが難しいとしても、重点的に対応すべき事案を適切に見極めることも必要ではないかと思われまます。

裁判所としては、苦情を生じさせないような土壌づくりとして、第二期計画にあるとおり、支援の連続性の観点から、福祉・行政による受任者調整の結果を十分に考慮した上で

選任の判断をすることが重要だと考えております。そのためには、裁判所において受任者調整の実情等を十分に理解することが大切であり、そのような観点から、各地の家庭裁判所において受任者調整会議を見学するなどの取組が進められています。行政・専門職団体・裁判所が相互理解を基盤として自らの役割を十分に果たし、適切に連携して、本人が本人らしい生活を営むことのできる地域をつくれるように、今後も裁判所としても力を尽くしていきたいと考えております。

○上山主査 それでは、議題4に移ります。「意見交換」になります。

このワーキング・グループは、第二期計画中間検証の準備に関するワーキング・グループの一つとして、後見人等に関する苦情等への適切な対応、具体的には、第二期計画に記載された各主体の役割を踏まえた関係機関間の連携について検討を進めてきました。このワーキング・グループは、本日が最後となりますが、この際、後見人に関する苦情等への適切な対応に関して、来年度の中間検証における個別課題の整理や検討に向けての御意見や、もちろんそれ以外でも結構ですので、御意見があればお願いいたします。

大塚委員、お願いいたします。

○大塚委員 全体的な意見になります。

1番目は、苦情の類型をどう考えるかというのは大切で、シンプルなものから、かなり複雑とか重いものもあるということなので、それをどのように整理して、これから苦情が多くたまっていくわけですから、それをどのように解決していったかというような今後の仕組みづくりにもなりますので、類型論について今後も検討していただきたいと思います。

2番目は、苦情を出した人、本人自身がどのように関与したかということです。裁判所へ本人自身が苦情を申し立てるということもあるのかもしれませんが、そもそも成年後見というのはそれがなかなか困難だということなので、果たしてどこまで本人が苦情を出して、このような形になったのかということ。本人の苦情をきちんと受けなければならないということもあるので、本人関与と、本人に出していただいたのなら、それを丁寧に解決して、そのプロセスの説明責任もあるだろうし、その後の関与もあると思うので、本人説明をどう考えるか、関与というのをどう考えるかということがあります。

3番目は、専門職の話で、法的なことと福祉的なこと、成年後見制度そのものを今後どう考えるかにもよるのでしょうけれども、その役割分担ということもあるだろうし、あるいは今後は少し範囲を広げながら、互いに補っていくということもあるだろうし、あるいは地域において交代ということも議論されております。専門職のことも気になりました。

あとは、事例検討会ということも含めて、地域で連携してネットワークをつくりながら解決していく。これはそのとおりですけれども、この議論の中にも、中核機関の法制化とともに、これを解決するための法制化、例えば、権利擁護支援協議会、もっと直接に言えば苦情解決支援協議会を法的に位置づけて、連携ネットワークというもので解決していくということも考えられるのではないかと。

最後に、最高裁判所のほうから、苦情等を生じさせないための土壌づくりが非常に大切

だということで、もっともだと理解しました。一方において、どんな小さなものでもいいですから苦情をどんどん出していただいて、それを受け入れることのほうが、もしかしたら現実的であるかもしれません。苦情が全くなくなることはないので、むしろ苦情を容易に出していただけるような仕組みづくりというの、考えられるのではないかと思います。

○上山主査 いずれも重要な指摘であったと思います。住田委員、お願いいたします。

○住田委員 苦情相談対応においては、後見人支援機能の一環であるため、相談から候補者調整、後見人支援まで段階的に機能を強化し、対応することにより、後見人等に対する苦情や相談が中核機関に持ち込まれるようになると思います。そのため、いまだ中核機関が未整備の地域においては、中核機関の設置が最優先であることを改めて申し述べるとともに、中核機関の機能強化に伴い、今後予想される苦情や相談の対応について、今回の試行を参考に、行政・専門職団体・家庭裁判所とともに基本的な仕組みをつくり、その上で、地域の実情に合わせて柔軟に対応していくことが重要であると考えます。

しかし、この仕組みを検討する上で幾つかの課題があると思います。今回の試行では、専門職後見人を主に取り上げていますが、中核機関には、必ずしも専門職だけでなく、親族後見人、成年後見等監督人、市民後見人や法人後見に関する相談や苦情も寄せられます。例えば、親族後見人に対して、支援者からの相談では、財産管理や身上保護において必要なサービスを使わせないなど、経済虐待が疑われる内容のものや、本人が親族後見人に対して不満を抱いている場合もあります。また、成年後見等監督人による厳格な財産管理を指導される親族後見人では、本人との関係性に亀裂が生じかねないため、親族後見人を辞任したいと相談されることがあります。本人にとって最もふさわしい親族後見人に対して、支援的な監督が求められる内容であり、そのような相談や苦情は中核機関だけの対応では難しいと感じています。また、法人後見においては、現在、全国の社会福祉協議会の約3割が法人後見を実施しており、第二期計画においても、社協による後見活動、法人後見のさらなる推進が期待されています。同時に、中核機関の委託を受けているところも多く、中核機関の機能と法人後見実施機関が同一法人である中で、法人後見の苦情対応をすることになります。

そもそも後見業務は、民法の枠組みのまま社会福祉制度の中で運用しており、社会福祉事業でもないため、社会福祉法82条に規定する苦情解決の仕組みなどに関する法的根拠がありません。今後の民法改正の議論においても、成年後見制度が民法の枠組みだけで改正できるのか、中核機関の役割や苦情解決の仕組みが家庭裁判所を含む地域連携ネットワークだけで対応できるのか、疑問です。後見業務における相談や苦情という側面からも、中核機関の機能や後見業務に対応する法整備が必要と考えます。

また、家庭裁判所におかれましては、支援方針をめぐり、後見人と本人との対立は調整できないとの御説明でしたが、後見人の裁量の範囲と意思決定支援との関連について、今後は、身上保護において意思決定支援を評価することになっていると思いますので、これらの関係についても十分検討していただけたらと考えます。

○上山主査 後見制度について非常に大きな視点からの整理もいただいたかと思います。勝野委員代理、お願いいたします。

○勝野代理 今回の報告を受け、地域のネットワークを整備して、相談支援やチームの形成と自立の支援が後見開始の前段階から適切に機能することで、苦情等に対して予防的な効果をもたらすことが確認できたと感じています。その上で、中核機関の人員やノウハウが十分でない市町村が多い中でも、生じた苦情等に対して適切な対応を進めていくためには、連携を担う各主体の役割についてお互いに理解を深めることが重要であると考えます。例えば、最高裁の資料7ページにあります、後見人の交代において支援方針やチームが適切に引き継がれる環境を整えていくことは、市町村や中核機関が関わる必要があると理解していますが、一方で、新たな後見人等を見つけることが難しいという後見人選任の課題への対応は、市町村や中核機関の役割とは異なるものと考えます。このように適切な連携につなげていくためには、相互の役割理解を丁寧に進める必要があると考えています。

また、基本計画の中間検証に向けて、現場では、個人情報の取扱いに課題を感じているところです。中核機関が取り扱う情報の共有や守秘義務の在り方、そして苦情等において情報提供の本人同意が得られない場合の対応など、法的根拠や権限が不明瞭なため、連携を行うに当たって支障が生じております。したがって、本日の各報告のとおり、それぞれが主体性を持ち、連携して苦情等の対応を進めるという全体の方向性と、中核機関の機能についての法制化に賛同するところですが、検討を進める中では、個人情報保護の観点について整理する必要があると考えております。

○上山主査 重要な御指摘をいただいたかと思います。新井委員、お願いいたします。

○新井委員 今日のお話を聞いていて非常に印象的だった点が1点あります。それは、西川委員から、中核機関の法制化がそろそろ必要ではないかというお話がありました。そして、星野委員からも同じように中核機関の法制化が必要ではないかというお話がありました。最高裁からも、行政・司法が一体的に運用されたほうが良いというお話があって、これも恐らく中核機関の法制化みたいなことを示唆しているのではないかと考えました。そもそも私たちの目的の大きな1つが、中核機関を非常にうまく機能するものにするということだったと思うのです。この段階で中核機関の法制化の検討に踏み切るということも提言していいのではないかと思います。

○上山主査 非常に有益な御提言をいただいたかと思います。永田委員、お願いします。

○永田委員 私からも、今、新井先生から御発言があった内容に重ねて、同じようなことを申し上げたいと思います。

本日の議題については、専門職団体の先生方や家庭裁判所の方から御報告があったとおり、特に中核機関と専門職団体の連携が進んでいくことで適切な解決が図られること、また、共通認識が共有されること。つまり、第二期基本計画で定めた三つの場面での支援が適切に行われること。それによって苦情の問題が大きく関係があるということがよく分かりました。これは新井先生の御提言に、私も重ねて強調したいと思うのですけれども、裁

判所はしっかりした監督をするという役割が定まっていて、もちろん地域によるばらつきということも指摘されていましたが、その範囲内で苦情を受けていく。専門職団体も、それぞれの先生方の後見活動について、それぞれの団体の責任でしっかりと監督を行っていく、もしくはしていただく必要があるということだと思っております。けれども、中核機関というのは役割が非常に曖昧で、いまだにないところもあるわけですから、苦情に限らず、何をどこまでするのか、そのことがある意味、はっきりしていないというところがあるのではないかと思います。中核機関の役割・権限というのを明確にしていくということが改めて必要なのだということを感じました。もちろん、スキームをつくったり、順次体制を整えていくことは重要なのですが、専門職団体の先生方からの御報告にもありましたけれども、この役割と権限を法的に位置づけていくということ、ぜひ中間検証に向けて課題としていただきたいなと思っております。新井先生が先ほど強調もされておりましたし、ほかのワーキングでもこの点が論点として出されていたかと思っておりますので、ぜひ検討課題としていただきたいと思っております。

○上山主査 新井委員の御指摘を踏まえて、さらに永田委員のほうから具体的な御提示をいただいたかなと受け止めました。花俣委員、お願いいたします。

○花俣委員 1つ質問をさせていただきたいと思っております。これまでの先生方の意見は全く同意で、中核機関の位置づけというのをしっかり明確化する必要はあると思うのですが、厚生労働省さんから御提出いただいた資料の最後のページになるのですが、「中核機関コーディネート機能強化事業」と書いてあって、赤字で「対応困難事案の支援円滑化」と書いてあるのですが、これは具体的にどういうことを指すのか教えていただければと思っております。後見人の苦情対応等にかかる関係機関連携の構築と書いてあるのですが、まだ中核機関も十分に整備されていなくて、更に新しく強化事業というのがいきなり出てきているものですから、もう少し具体的な御説明をいただけると分かりいいのですが、お願いできますでしょうか。

○火宮成年後見制度利用促進室長 中核機関に関しまして、市町村向けには2つの補助事業があります。まず、左側になりますが、中核機関を整備されていないところには、立ち上げ支援事業を設けています。その後、立ち上げられたところには、その機能を強化していただくための補助事業というのも設けておまして、それが赤字で囲っている「中核機関コーディネート機能強化事業」になります。

このうち、「対応困難事案の支援円滑化」について、具体的にどういうことをやるのかといいますと、例えば、中核機関を中心にケース会議の開催をされる場合の費用を補助することのほか、模擬事例や過去の苦情事案について、関係者の方々に具体的な連携方法などを検討・共有する、そういう機会を設置する場合の取組や、苦情事案について、地域の実情に応じて関係者の方々に対応スキームを構築する、そういった様々な取組を地域で行う際の費用を補助することを考えている事業になります。

○花俣委員 方向はよく分かったのです。あと、そういう会議の費用を持ちますというの

は分かったのですけれども、もうちょっと目に見えるものがあるのかなと思ったりしたのですけれども、これからのことだということですので、ぜひ始めていただく自治体があって、それでまた検討しながらブラッシュアップしていただければと思いました。

○上山主査 それでは、ほかの方、いかがでしょうか。久保委員、いかがでしょうか。

○久保委員 皆さんから御説明いただいて、大方理解できてきたなという感じがしておるのですけれども、使う側も含めて、みんながどこまでこの仕組みをちゃんと理解できているのかな、市町村もこの仕組みをどこまできちんと理解してもらえているのかなと感じています。昨日も他府県のところに成年後見のお話に行ってきたのですけれども、パートナーの方ともお話ししたり、社協の方ともお話ししたりしましたけれども、もう一つよく分かっておられないなという感じを受けたのです。ですから、私たちは社協さんとかパートナーさんとか、専門職も含めて頼りにしていかなければならないところですし、特に我々育成会の会員も全く分かっていない方はたくさんおられますので、みんながどこまでこの仕組みを理解できていて、そして、どうしていこうと言っているのか、今も厚生労働省から新たな御説明があったような感じですので、御案内にもう少し力を入れていただいて、各都道府県・市町村がしっかりとこれに取り組んでいただけるような形になればいいなと思って聞かせていただきました。

○上山主査 水島委員、お願いできますか。

○水島委員 今回、いろいろとお話を伺いまして、様々なフローや連絡シート、そして関係者間でのイメージの共有につながっているということは、まずもって高く評価すべきことなのではないかと存じます。その上で、幾つか、まだなお課題と思われる部分について触れることといたします。

まず、1点目は、中核機関、専門職団体にとっては苦情の分類、評価が非常に難しい。さらに、何ををもって不適切だと捉えるのかも、それぞれの立場によって見解が異なってくるようにも思われます。この点について、まず、不適切な後見事務かどうかという点はノウハウの蓄積もある家庭裁判所とともにケース検討を行っていく。そして、全国的な事例を集積していくということが必要なのではないのでしょうか。さらには、不適切な事務だけではなく、いわゆる望ましい事務ということについても、これは逆に中核機関、専門職団体等の皆様のお力も借りつつ、事例の集積・共有を図っていくことが必要ではないかと考えます。また、この検討に当たっては、私も前のワーキングで申し上げておりますが、当事者視点をしっかりと意識できるよう、当事者及び当事者に近い団体の方々にも事例検討・共有の機会に参画いただきながら、作っていくことが必要なのではないかと考えます。

2点目は、これも中核機関・専門職団体にとって悩ましいことの1つですが、それぞれの見解が対立して物別れに終わってしまった場合の解決が難しいという点です。また、裁判所ではその場合の判断ができるかもしれませんが、それを常に求めようとすると、どうしても相応の時間がかかってしまって迅速な解決につながりにくい、といった課題があるように思います。この点については、最高裁もおっしゃっていた、裁判所による介入

権を背景としたハードな介入と、専門職団体と中核機関によるチームに対するソフトな関与が双方重要であると認識しておりますが、そうであれば、こういったハードな部分とソフトな関与を両方持ち合わせるような、独立かつ中立的な立場で活動できる組織や仕組みの法制化なども検討すべきではないかと思われまます。

また、介入に至らないとしても望ましい事務を行うよう調整する役割について、どこが主体となって、どのようにして望ましい事務を実現させるかという点について、各主体の役割が明確になっていないようにも思われまます。この点については、意思決定支援ガイドラインなどを踏まえながら、中核機関・専門職団体・当事者団体等を中心として、新たなチームや組織を整備し、かつ、このような協議の場を都道府県も関与しながら行っていく必要があるのではないかと思われまます。

加えて、これは法制化の議論の中で検討されるべきことかもしれませんが、家庭裁判所においても、事案によっては、調停の仕組みなどを活用し、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しっかりと整備していくような可能性についても模索すべきではないでしょうか。

最後に3点目ですが、本人の立場から「苦情」を伝えようとするときには、誰に、どのように相談したらいいかわからない。自分が不満に思っていることをうまく伝えられない。実際に不満を述べたとしても受けた側が適切に対応してくれない、フィードバックがないなど、様々な課題があるのではないかと思われまます。そのような本人のニーズに即して対応するためには、今回のようなフロー等の整理をすることに加えて、本人自身が自分の思いや希望を整理し、表現できるように、かつ、本人の思いや希望の下支えをしながら継続的に関与できるような、いわゆるアドボケイトと呼ばれる立場の人たちも必要なのではないかと考えまます。例えば、子どもの領域においては意見表明支援員、いわゆる子どもアドボケイトのような制度もございまますから、こういった第三者として、独立した立場で本人の意思決定支援に関与できる仕組みもまた、法制化の議論の中に含めていただければと思いまます。

○上山主査 いわゆるグッドプラクティスの情報共有等を含めて、前向きな新しい御意見をいただけたかと思いまます。山下委員からも一言いただいまますでしょうか。

○山下委員 水島委員がお話しされていたことともかなり重なるなど思いまながら伺っていたのですが、今回、御報告を受けて、様々な苦情についての対応の仕方というか、類型ごとの対応の仕方という問題が非常に見えてきているというのは興味深いなど思いまました。先ほど水島委員が言っていました望ましい解決方法とか支援の在り方というものは、最善のものというのは常に求められるものでもないのかなという気もしまして、最善でないものが全部適切でないかということ、そうでもない。地域の実情によって、ここまではできるけれども、ここから先はもう少し大きなところを改善していかないと実現は不可能だという部分が、それぞれのところであるのではないかと思うのですね。

そういうときに、自分たちの地域で足りない部分は何かということの情報共有ももちろ

ん必要ですが、それと同時に、その自分たちが今行っている地域の実情というものを共有しているというのは非常に重要なことではないかと思うのです。理想論だけで突っ走ってしまう人が地域の中には、恐らくチームとしての支援が機能しないということもあるわけで、長期的な課題としては、より最善を目指すけれども、現状ではここまでであるというような現実的な試行ができるためにも、お互いの話し合いというのは非常に重要なのだろうなという気がします。まさに中核機関などが果たす役割として一番重要なのは、そういう話し合いの場というところで、常に現状がどうなっていて、その中で自分たちができることをどういうふうに考えていくかというような、完全には言語化しにくい部分も恐らくあるような話し合いというものを常にやっている、そういう場を提供していくということが、ある意味ノウハウの蓄積であり、ノウハウの継承でもあるように思うのですね。非常に困難なことを多分言っていて、完全に言語化できないノウハウのようなものが恐らくあって、そういったものを継承するためにも、中核機関が話し合いの場というものを設定していくことの意義というのは非常に大きいなと思っております、法制化というお話がまさに出ていましたけれども、とにかく何はともあれ、話し合いの場を設けること自体の意義というのも非常に重要なことと感じていた次第です。

○上山主査 水島委員の指摘をさらに敷衍する形で、それぞれの地域の実情に応じて、かつ、地に足のついた形での実現に向けた大きな示唆をいただけたのではないかと受け止めました。御報告いただいた委員の方からも御発言いただいて差し支えありません。西川委員、お願いいたします。

○西川委員 今回は苦情対応フローが後見人の交代に結びついたとか結びつかないとかという報告だったのですけれども、結局求められていることは、本人のニーズに合った支援をどう提供するのかということ、その一つの形が後見人の交代なのだと思います。後見人の交代は、現行法の下ではなかなか柔軟にはできないところ、これをできるだけ柔軟に交代できる仕組みができないかというのが、今回の試行だったと思うのです。結局のところ、まずはチーム支援について各機関が認識を共有することが必要でしょうし、その上で中核機関には、第二期計画に書いてあるとおり、権利擁護支援チームの自立支援の機能が求められている。この機能の在り方をどうするのかという問題だと思うのですね。今回の試行を通じて、苦情対応とか交代ということだけに目を奪われるのではなくて、チーム支援、常にベストというわけにはいかないかもしれないけれどもというお話が山下委員からありましたけれども、まさにそのとおりで、いろいろな形がある中で、関係者、特に中核機関によりよいチーム支援に向けた考え方を、地域で認識を共有できるようにしていただきたいということが課題だと感じました。

○星野委員 先ほども述べたのですけれども、情報をどのように受け取るか、情報をどのように伝えられるかということが、職能団体も中核機関も家庭裁判所も課題だと思うのです。ですから、この情報をやり取りすることの意味がどこにあるのか、本人にとってふさわしい後見実務になっているかということも共有すれば、個人情報等、いろいろ課題

はあるとしても、それは何かの法的根拠に基づいてやるという形が必要になるのだろうと思います。情報を提供することができる中核機関。そして、その情報を受け取ることができる家庭裁判所。そして、家庭裁判所からの情報を受け取れる中核機関・専門職団体。これは運用の中で、今みんなが努力してやっている部分で、しっかりと位置づけていくということが必要であると思います。

それから、チーム支援の話が出たので、私の最後のスライドのところでも申し上げているのですが、苦情への対応というのは後見人等の交代のことだけに直結する解決策ではなくて、後見実務の見直しなのだと思うのです。今までのやり方がよかったのかということ、後見人だけを取り上げて見直すのではなくて、後見人も含めたチームとして対応方法をもう一度見直す、そのための仕組みというのが必要で、それが結果として後見人等の交代ということになるかもしれないけれども、一番いいと思うのはお互いに気づくということだと思うのです。今までのやり方では何がまずかったかということに気づいて、またそこから一緒に取り組める、本来目指しているところ、ソーシャルワークはそこかなと思いますので、交代ありきでもないのかなというところを改めてお伝えしたいと思いました。○上山主査 意見交換の時間はここまでにさせていただきたいと思います。最後に私からも幾つか今日の感想についてお話しをさせていただければと思います。

今回、苦情対応ということからスタートにして議論が始まったわけですがけれども、今日の意見交換を含めて、今回の試行の成果として、いろいろ見えてきたことがあったかなと感じました。

1つは、地域のそれぞれの実情に応じた情報共有の在り方というものを、改めて丁寧に見直す必要があるということを感じました。今回は、あくまでも苦情対応という話で始まったわけですがけれども、それにとどまらず、まさにグッドプラクティスの対応についても地域の中で共有しながら蓄積していくことが望ましいというご指摘などもありました。

さらには、一番大切な御本人からの御意見というものを、どうやってよりよい運用の中に生かしていくのかということが指摘された点も大きかったかなと思います。もともと御本人が御自身の意見を積極的に述べるというのが難しい環境にある中で、例えば当事者団体の参画などを地域の実情に応じながら前向きに考えていかないと、御本人のための運用にはつながっていかないのかなと、改めて感じたところがあります。

それから、苦情対応についても、私たちは今まで、利用者側からのネガティブな意見というものをまとめて苦情と呼んできたわけですがけれども、今回の試行を通じて丁寧に見ていくと、苦情というふうに一まとめにされてきた中にも様々な類型というか、それぞれ背景事情が異なる区分けみたいなのが少しずつ見えてきたのではないかというのも、個人的には大きな成果だったのではないかと思います。

最後に、多くの委員から、苦情対応という限定的な部分に限らず、現在の中核機関の位置づけとか、あるいは権限というものが、不明瞭な部分が少なくないという御認識は共通してあったのかなと思います。そういう中で、具体的には、例えば後見人の交代等につい

て、恐らくこれから民法の見直しの中でもどういう仕組みが考えられるのかが議論されていくことになるだろうと思います。そこでの議論も併せて見ながら、中核機関についての機能や役割の再整理ということ、中間検証に向けて議論していく必要があるかもしれないと感じました。こうした議論の先に最終的には、中核機関の位置づけを明確に法制化していくという話も出てくるかもしれないと受け止めました。

いずれにせよ、半年間という比較的短期間での試行ではありましたが、当初想定した以上に多くの成果を得ることができたのではないかと、改めて感じた次第です。最後に、今回御報告いただいた委員の方を含めて、関係の皆様方に改めてお礼を申し上げたいと思います。どうもありがとうございました。

本日の議事はここまでといたしまして、最後に事務局から連絡事項をお願いします。
○火宮成年後見制度利用促進室長 地域連携ネットワークワーキング・グループの開催は以上となります。本日の議事録につきましては、速記が起きてきた後に、委員の皆様それぞれに御確認いただいた上でホームページに掲載いたしますので、御協力をよろしく願います。

○上山主査 本日は以上とさせていただきます。どうもありがとうございました。