

成年後見制度における苦情対応のあり方に対する検討

—社会福祉法における苦情解決事業を参考に—

○福井県立大学 山口理恵子 (6505)

キーワード：後見人等に対する苦情対応、後見人等の交代、苦情解決事業

1. 研究目的

最高裁判所の令和3年度の統計によれば、「申立人と本人の関係」における市町村長申立は9,185件(23.3%)であり、令和2年度と同様に申立者として最も多くの割合を占める結果となった。同資料による「成年後見人と本人の関係」では親族後見人は19.8%、親族以外の後見人は80.2%であり、申立時に親族候補者がいる数は23.9%である。親族後見人、親族後見人候補者ともに令和2年度より僅かの増加がみられるものの、成年後見制度の入口段階から申立人となる親族がおらず社会的支援を必要とする人は依然として多く存在していることを示している。第三者後見人の増加に伴い、後見人等が基本的な身上保護を果たしていない(例：施設にいる本人に会いにこない、施設に電話し様子を聞くのみ、施設からの相談に対応しない)事例が問題視されている。成年後見人の業務は財産管理と身上保護であるが、そもそも身上保護の具体的な内容や基準は民法上に存在しない。このため後見人等、とりわけ第三者後見人等が本人を「どのくらいの頻度で訪問するか」や、その際事実行為を含め「何をどこまで行うか」は、個々の裁量に委ねられている。このような課題に対し、令和4年3月25日に閣議決定された「第二期成年後見制度利用促進基本計画」(厚生労働省社会・援護局地域福祉課 成年後見制度利用促進室)では「2. 尊厳のある本人らしい生活を継続するための成年後見制度の運用改善等」の「(2) 適切な後見人等の選任・交代の推進」において「①家庭裁判所による後見人等の選任・交代の推進」や「②後見人等に関する苦情等への適切な対応」を掲げており、「イ. 具体的な取組」において「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)が苦情等に関する事情を十分に聴取、確認」することともに「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」、「地域の実情などを踏まえ自らが主体となって調整する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には、適切な機関等に対応を引き継ぐ。」ことを示している。他方で「具体的な対応を必要とする事案」や「他の機関が調整することが適当」とする基準の内容までは言及していない。そこで本研究では介護保険法の改正や福祉サービスの提供体制の変化をふまえ、近年通知においてその内容の一部が変更された運営適正化委員会における苦情解決事業(社会福祉法)との比較検討を通じ、成年後見制度における今後の苦情対応のあり方や方向性について検討を行う。

2. 研究の視点および方法

「運営適正化委員会における福祉サービスに関する苦情解決事業について」(平成29年3

月7日通知（厚生労働省社会援護局発0307第7号）における改正内容（新旧対照表）を基に、後見人等に対する苦情解決の素案となるものを構築する。また公開されている情報をもとに成年後見人に対する苦情対応を行っている法人後見団体の苦情手続きについて検証を行う。

3. 倫理的配慮

日本社会福祉学会研究倫理規程、研究倫理規程にもとづく研究ガイドライン、福井県立大学研究倫理規程を遵守した。個人が特定されるデータは扱わない。

4. 研究結果

苦情解決事業は社会福祉法83条～86条に規定されており、その具体的な手続きは厚生労働省による通知「運営適正化委員化における福祉サービスに関する苦情解決事業について」（の一部改正について）において技術的助言として示されている。同通知では苦情解決事業の目的、実施体制、苦情の対象範囲、申出人、解決方法、事実調査の範囲等が明示されている。また平成29年の改正によって「関係法令による通報」との関係が整理されており、運営適正化委員会（合議体）による解決手段の1つである「あっせん」は同法85条に定めがある。これに対し後見人等に対する苦情を規定する法律は民法846条（後見人の解任）、家事事件手続規則（平成24年最高裁判所規則第8号）第81条（成年後見人に対する指示等）のみであり、両者はどちらも家庭裁判所の権限を規定したものでしかない。

5. 考察

社会福祉サービスの苦情のあり方を規定した苦情解決事業は、後見人等の苦情のあり方を考える際に、有益な示唆になり得る。他方、上記の通知では「苦情の受付等」において運営適正化委員会による第三者的な判断等を必要とせず、直接、当該苦情に係る福祉サービスを提供した社会福祉事業の経営者（以下「事業者」という）との話し合い等により解決することが適当であると認められる苦情については、申出人又は申出人及び事業者の双方に対して、当事者同士による適切な解決を推奨する」とされているがこの具体的な基準は各都道府県運営適正化委員会の裁量に任されている。第三者後見人に対する親族等からの苦情の場合は上記と同様のケースもあり得ると考えられる一方で、本人からの苦情はその属性に鑑みた際、後見人等に立場上の優位性あることが予測されるため、当事者同士の話し合いが適当なケースは例外的と推測される。なお上記の通知で追加された虐待等における関係法令による通報については、後見人等においても整理される必要があり、今後障害者・高齢者虐待防止法における養護者の定義に後見人等も含まれることを明記する必要があると考える。また後見人等に対する苦情解決を行うに際し、現行法の下で明確に可能といえる対応は申出人への助言にとどまると推測される。したがって今後は苦情解決事業が解決手段としている「あっせん」と同様、後見人等の苦情解決に係る手続的な整備を家庭裁判所との関係を考慮に入れつつ行っていく必要がある。また後見業務のうち、身上保護の内容に対する一定の基準を作成することが必要になってくると考える。

※本研究は JSPS 科研費 22K02007 の助成による研究成果の一部である。