

令和6年8月26日

地域密着型サービス運営推進会議代替資料の公表

厚生労働省令第34号（平成18年3月14日）第108条の規定に基づき、運営推進会議を開催するところ、新型コロナウイルス感染症の流行を理由として令和2年2月27日に面会謝絶を決定、以降継続中であること、あわせてこの会議を中止しているため、開催の際に配布する予定であった資料を公表し、開催に代えます。

千葉県長生郡白子町幸治3079番地3

設置主体) 株式会社 相生

代表者) 代表取締役 萩原 将之

事業所と事業主体の概要

事業所の名称	ゆうなぎ九十九里
サービスの種類	認知症対応型共同生活介護 (通称：グループホーム、認知症高齢者グループホーム) 介護保険事業所番号1275900213
サービスの定義 介護保険法 第8条第20項	要介護者であって認知症であるもの（その者の認知症の原因となる疾患が急性の状態にある者を除く。）について、その共同生活を営むべき住居において、入浴、排せつ、食事等の介護その他の日常生活上の世話及び機能訓練を行うことをいう。
所在地	〒283-0102 千葉県山武郡九十九里町小関2316番地1 電話0475(70)7333 FAX0475(70)7335
開設年月日	平成17年10月 1日開設、利用定員9人（一番館）
共同生活住居	平成23年 4月 1日開設、利用定員9人（二番館）
利用定員	
事業主体	〒299-4216 千葉県長生郡白子町幸治3079番地3 (商号) 株式会社 相生 (かぶしきがいしゃそうせい) 電話0475(36)5711 FAX0475(36)5712

運営推進会議の概要

予定していた日時、会場

令和6年8月26日13時30分から
当ホーム二番館のリビングダイニング

会議の構成

- | | | |
|----|---|---|
| 委員 | <ul style="list-style-type: none"> ・当ホーム入居者 ・地域住民 ・ちどりの会
(当町所在、ボランティア団体) | <ul style="list-style-type: none"> ・当町健康福祉課 ・当町地域包括支援センター ・当町社会福祉協議会 ・当ホーム管理者、当社代表者 |
|----|---|---|

予定していた議題等

1. 入居者情報（保険者、要介護度等）
2. 新型コロナウイルス感染症、インフルエンザについて
3. 日常的な取り組み
4. 次回運営推進会議も中止、資料配布

1. 入居者情報

① 保険者等

保険者	当町	長生郡白子町	茂原市	合計
人数	13	1	1	15
増減				0

前回会議時点（6月24日）15

② 要介護度等～前回当会議開催時とほぼ変化はない。

2. 新型コロナウイルス感染症、インフルエンザについて

- (1) 前回会議（6月24日）以降、入居者・役職員に感染発症なし
→継続して感染対策の推進
- (2) 夏休み中の人の往来が増加したことで、役職員の同居家族の感染発症、役職員が郷里に帰省した際、帰省先の親族などの感染発症が目立つ
→入居者の感染発症は、ほぼ外来または役職員経由
- (3) 県内及び近隣の同様同種、同様類似介護施設における新型コロナウイルス感染症クラスター感染の事実も目に見えるように増加している
- (4) 現に都道府県による新型コロナウイルス感染症の1週間当たりの感染者数の定点観測で明らかに増加している
- (5) クラスター感染対策
→継続して感染対策の推進
- (6) ワクチン接種の推進
→今秋以降、入居者のワクチン接種を推進するため、事前の準備に着手
- (7) マスク着用の推奨
→国（厚生労働省）が既に発出の「令和5年3月13日以降のマスクの着用の考え方について」を踏襲
- (8) 制限下における面会、外出の推進
→重症化しにくくなったことで、感染対策と日常生活の推進
→面会時に、面会者のマスク非着用が目に見えて増加。面会時においてはマスク着用がなければ面会を断念してもらうように勧めると、これまでのところ、全件例外なくマスク着用を了解
※課題：今後、強固にマスク非着用を主張する面会者があった場合、ワクチン陰謀説を強固に信ずる考え方と通底していると思われ、面会の可否、建物、敷地内立入りの可否、謝絶をする当ホーム側の法的根拠
→不退去罪（刑法130条）、威力業務妨害罪（同234条）但し、これらは、ハードクレーマー対策にも有用。

3. 日常的な取り組み

新型コロナウイルス感染症流行にともなう事柄をお伝えすることが多く、また、中心にならざるを得ない状況が継続していたところ、その他の当ホームにおける日常的な取り組みを紹介する機会を逸していたことから、紹介を始めることとした。今回は前回に引き続き、主に生計を維持する観点から紹介する。

第6回：生計維持の相談と支援の実例

～避けて通れない成年後見制度の利用と問題点～

前々回「[当社オリジナルリバースモーゲージ](#)」を、今回はこの仕組みを利用した場合における実際の施設サービス計画書を個人が特定されない形で紹介をした。この施設サービス計画において、認知症を得て当該入居者が当ホーム入居前に起居生活を送っていた自宅、すなわち土地建物の売却においては、そのほとんどで成年後見人の就任を必要とするし、その後の預貯金の預け払いにも成年後見人が代わりを行うことを必要とする。

【当ホームに入居中の成年後見制度を利用した人の平均像と実際】

年間収入(万円)		
年金収入	不動産収入	配当収入
72	-	-
現有資産(万円)		
不動産	預貯金	貯蓄性保険
500~1,000	300	100

左の表は当ホームにおける不動産の処分を前提とした入居者の収入と有している資産の像として平均的なケースを示す。千差万別であって粗雑なきらいはあるが、加重平均で括る。年金収入は国民年金のみとしている。

本人名義の預貯金、貯蓄性保険等の金融商品は解約または満期返戻金の額、概ね有高400万円前後。不動産は千差万別ではあるが、山武郡市・長生郡市圏域の郊外の一戸建てで加重平均を取ると概ね500万円から1000万円で売却査定価格である。この場合、前々回で示したケースの入居者のケースの収支合計は【表1】のとおりとなり、年間で概ね100万円の不足が生じていることが分かる。この場合、例えば、家族から年間で100万円程度、すなわち月額で8万4千円程度の資金支援がなければ、入居者本人の預貯金と貯蓄性保険を費やしながら当ホームでの生活を継続していくとなると、概ね4年経過を待たずに金銭を費消してしまうこととなる。

【表1】：千葉家庭裁判所作成の収支見込計算書に準拠

1 収入（年間予定）

種別	支給者の氏名・名称等	金額（見込額）	備考
国民年金	厚生労働省	年 720,000 円	
		年 円	
		年 円	
収入予定合計（年額）		720,000 円	（A）

2 支出（年間予定）

種別	支払先	金額（見込額）	備考
医療費	訪問診療	年 60,000 円	
日常生活費		年 円	
施設利用料	ゆうなぎ九十九里	年 1,440,000 円	12万円×12か月
税金	住民税	年 5,000 円	均等割額のみ
健康保険料	後期高齢者医療保険	年 43,800 円	均等割額のみ
介護保険料	九十九里町	年 38,000 円	第1段階
その他保険料		年 円	
固定資産税	九十九里町	年 60,000 円	入居前自宅等
水道光熱費		年 円	
支出予定合計（年額）		1,646,800 円	（B）

収入（A）－ 支出（B）＝ -926,800 円

このような状況下にあつて、成年後見制度を利用する場合に要するコストを誰が負担するのかという問題がある。

成年後見制度の費用目録（概算）			
種別	支払先	費用	備考
申立費用	裁判所	13,000	収入印紙、切手代
診断書	病院	5,000	
この他に、本人が出生してから現在に至るまでの戸籍謄抄本全てと、直系親族の戸籍謄抄本を全てそろえる必要があり、この費用が追加される。			
司法書士、弁護士に申し立てを代理させる場合			
以上のほかに、本人の資産の状況に応じて、10万円から50万円			

この表のように、裁判所に納める費用そのものは過大ではないが、申し立て手続きには、病院受診の上で認知症がどの程度であるかの診断書の作成を依頼する他、本人と家族との関係を裁判所に明確に示す必要があり、本人と家族の出生から現在に至る戸籍謄抄本によって示すため、相応の費用がかかることと、慣れていないために市区町村役場の窓口での手続きが難渋する。介護施設に入居中にあつては、当該施設の計画作成担当者（ケアマネジャー）が意見書を作成する。

その他、本人の資産状況をつまびらかにするため、不動産においては、住所地や過去に住んでいた住所地の市区町村役場の資産課税部門において、不動産の名寄せをし、また、その不動産の登記事項証明書、固定資産評価額が分かる書面を取る必要がある。また、動産においては、自動車、預貯金や金融商品等においては、預貯金は通帳、金融商品は保険証券、株式、債券、など、銀行や郵便局で収束すればよいが、手元に証券や証書がない場合には生命保険、損害保険会社、証券会社等に連絡するか訪ねるなどしなければならない。

【問題点 1：申立が複雑で専門家に依頼すると本人の資産をさらに削る】

また、これらの情報は、本人以外には開示しないことが多いので、職権照会ができる司法書士や弁護士に申し立て全てを依頼したほうが話が早いとなるが、この費用を本人の預貯金から賄うとなると、さらに本人の資産を削ることとなる。

【問題点 2：成年後見人に専門家が就任、本人が死ぬまで毎月報酬が発生】

【問題点 3：専門家後見人の変更、解任はほぼ不可能】

【問題点 4：専門家後見人は資産売却の度に報酬増、資産売却に傾注傾向】

【問題点 5：専門家後見人が本人・親族等の意向に沿わないことが問題化】

概ね資産全部の合計額が1000万円を超えてくると、裁判所が成年後見人に専門家を選任する傾向が強い。これは、別枠で考えなければならない問題であるが、過去、家族が本人に代わって成年後見人に就任することが多かったが（これを親族後見人・家族後見人とも俗称される）、親族・家族後見人による使い込みによって警察に検挙される例が散見されたからである。東京家庭裁判所が示した成年後見人の月次の報酬額の目線は毎月2万円である（巻末添付資料参照）。

仮に、家族ではなく専門家が就任すると概ね年額24万円の報酬が本人が死亡するまで支払わなくてはならないことが想定されうる。仮に、このケースで示した場合、申立時において不動産が800万円で売却が可能となると預貯金と貯蓄性保険の400万円で都合1200万円となる。そうすると、資産の合計額から専門家の就任が想定されうる。確かに、成年後見を利用しなければ、預貯金と貯蓄性保険の利用や不動産の売却ができないが、それで得た現預貯金1200

万円から年間100万円を自らの余生に費消すべきところ、124万円に膨らむのである。基本の年金収入が年間72万円であって年間の支出を賄えないところで、認知症であるがゆえに更に支出を強いられることについては、平等、公平、公正の観点と矛盾するのではないか。要は、申し立て時の資産総額だけで裁判所は専門家後見人を選任しているわけではないであろうが、結果としてその資産を全て使い果たす時期を、裁判所が専門家後見人を選任したことで早めているケースがある。

また成年後見人が就任するとこれを変更、解任することは制度上可能ではあるが事実上不可能である。また、成年後見を解除するには本人が成年後見を要しない程に心身の状態が回復した場合であって、これも事実上不可能である。医療、介護サービスにおいては、利用者側が主体的な選択をすることができる。これは、利用者側の意向とそぐわない場合にいつでも解除できることで、サービス提供側との間で健全な緊張をもたらし、結果として互いに好ましい状況を醸成することが期待される。ところが、成年後見制度はそういった変更、解任、解除が事実上できないことで、健全な緊張関係がなく、成年後見人が圧倒的に有利である。なぜならば、成年後見人が重要な契約関係においては全て本人に代わって為すからであり、本人・親族は成年後見人の承認や合意がなければ事実上何もできないからである。

最近、司法書士などの専門家において、成年後見人に就任すること、この分野に重点を置くケースが、当社における感覚ではあるが多く見られる。中には、ひとりの司法書士が数十人に及ぶ成年後見人に就任しており、司法書士の一方の業務である登記申請をほとんど受任していないのではないかと思われる事例があるとの情報を得た。また、当社の別事業における不動産事業において成年後見人が関与する不動産売却案件で、ことさらに売却について積極的で、現金化を急ぐ司法書士や弁護士に接することがままある。これは、前述の東京家庭裁判所が示した報酬目安によれば、不動産を売却するなどして現有資産の現預貯金の比率を増やすと専門家後見人の月次の基本報酬が増加すること、また、不動産売却などのイベントがあるとその都度、付加報酬が加算されることから、専門家後見人が不動産の売却など、資産の現預貯金に換価する動機づけ、インセンティブが強

く働くことを暗に示すものに他ならない。

結論：ほとんどの認知症高齢者とその家族は、継続的な費用を終生必要とする専門家後見人を要しない。家族がいれば家族が後見人に、処分できる家があった現金化することに家族に異議がなければ、本人が形成した資産を現預貯金化して、老後、施設入居費用に引き当てることは、全体に最適である。成年後見制度を利用、ともすると潜脱的な利用で一部専門家後見人の収益源とすることは、一部専門家後見人の部分最適であって、社会全体にとって害悪でしかない。

今回のケースは、おおよそ、当ホームにおいて似たようなケースと資産額の多寡にばらつきはあるが、少なくとも当ホームにおける認知症で成年後見制度を利用しなければならない高齢者たる入居者の成年後見のニーズは次の一文で説明可能である。

「現預貯金と貯蓄性保険、金融資産は数年で入居費用に費消。誰も住んでいない入居前の自宅を売却して現金化までを成年後見人に託したいものであって、その後の生活において成年後見人を要する場面は多くない」

成年後見人には例えば病院への入院の手続き、身上監護の責務はあるが、当ホームに入居している場合には、介護の提供とともに身上監護も事実上当ホームが提供している。また、診療上の同意は成年後見人の責務ではないので、単身の場合には事実上当ホームがそれまでの経過や記録を勘案して医師に診療上の同意を表明している現実がある。また、当ホームの入居者で専門家成年後見人が面会にくることはなかなかなく、面会にくる専門家成年後見人で3月に一度、面会にこない専門家成年後見人は就任時に一度だけで、その後5年以上面会にこないことも珍しくはない。こういった当ホームの記録上明らかな専門家成年後見人の活動実態は法的には問題ないであろうが、専門家成年後見人の評価のみならず、一部の問題化して報道されている専門家成年後見人の活動実態とあわせて、成年後見制度そのものの評価が芳しくないものとなっていると考えられる。

4. 次回運営推進会議の開催日程（開催見送り）

通常であれば、令和6年度運営推進会議、次回、第4回は、10月28日（月）13時30分から予定するところ、開催は見送り、今回と同様に、開催の際に配布する予定であった資料を公表し、開催に代えることとする。

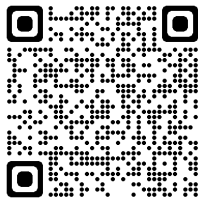
以上

本件のお問合せ先
事業主体) 株式会社 相生 代表者) 代表取締役 萩原 将之
電話 0475-36-5711

（付録）巻末に、東京家庭裁判所「成年後見人等の報酬額の目安」厚生労働省「後見人等に関する苦情等への適切な対応」



当社オリジナルリバースモーゲージ
当社WEBサイトから



ゆうなぎ九十九里、ゆうなぎ白子
弊社の詳細は、こちら

QRコード弊社WEBサイト



ワムネット、ゆうなぎ九十九里の評
価掲載当該サイト

QRコードワムネット



ゆうなぎ九十九里、運営推進会議録
掲載サイト（ワムネット、ワムネ
ット、ゆうなぎ九十九里の評価掲載
当該サイトへのリンクあり）

ゆうなぎ九十九里

平成25年1月1日

成年後見人等の報酬額のめやす

東京家庭裁判所
東京家庭裁判所立川支部

1 報酬の性質

家庭裁判所は、後見人及び被後見人の資力その他の事情によって、被後見人の財産の中から、相当な報酬を後見人に与えることができるものとされています（民法862条）。成年後見監督人、保佐人、保佐監督人、補助人、補助監督人及び任意後見監督人についても、同様です。

成年後見人等に対する報酬は、申立てがあったときに審判で決定されます。報酬額の基準は法律で決まっているわけではありませんので、裁判官が、対象期間中の後見等の事務内容（財産管理及び身上監護）、成年後見人等が管理する被後見人等の財産の内容等を総合考慮して、裁量により、各事案における適正妥当な金額を算定し、審判をしています。

専門職が成年後見人等に選任された場合について、これまでの審判例等、実務の算定実例を踏まえた標準的な報酬額のめやすは次のとおりです。

なお、親族の成年後見人等は、親族であることから申立てがないことが多いのですが、申立てがあった場合は、これを参考に事案に応じて減額されることがあります。

2 基本報酬

(1) 成年後見人

成年後見人が、通常の後見事務を行った場合の報酬（これを「基本報酬」と呼びます。）のめやすとなる額は、月額2万円です。

ただし、管理財産額（預貯金及び有価証券等の流動資産の合計額）が高額な場合には、財産管理事務が複雑、困難になる場合が多いので、管理財産額が1000万円を超え5000万円以下の場合には基本報酬額を月額3万円～4万円、管理財産額が5000万円を超える場合には基本報酬額を月額5万円～6万円とします。

なお、保佐人、補助人も同様です。

(2) 成年後見監督人

成年後見監督人が、通常の後見監督事務を行った場合の報酬（基本報酬）のめやすとなる額は、管理財産額が5000万円以下の場合には月額1万円～2万円、管理財産額が5000万円を超える場合には月額2万5000円～3万円とします。

なお、保佐監督人、補助監督人、任意後見監督人も同様です。

3 付加報酬

成年後見人等の後見等事務において、身上監護等に特別困難な事情があった場合には、上記基本報酬額の50パーセントの範囲内で相当額の報酬を付加するものとします。

また、成年後見人等が、例えば、報酬付与申立事情説明書に記載されているような特別の行為をした場合には、相当額の報酬を付加することがあります（これらを「付加報酬」と呼びます。）。

4 複数成年後見人等

成年後見人等が複数の場合には、上記2及び3の報酬額を、分掌事務の内容に応じて、適宜の割合で按分します。

以上

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ワーキング・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

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

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

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。