



第3部

パネルディスカッション

社協らしさを活かした 苦情解決のしくみづくり

収録:平成13年3月9日(金)午後2時～4時30分

コーディネーター 吉村 和重氏(渋谷区社会福祉協議会・事務局長)

パネリスト 君島 久康氏(東久留米市社会福祉協議会・事務局長)

中川 秋美氏(足立区社会福祉協議会・権利擁護センターあだち所長)

小山 晴義氏(国立市社会福祉協議会・地域福祉推進係長)

パネルディスカッション…………… 72

当日資料…………… 85

社協らしさを活かした苦情解決のしくみづくり

コーディネーター 渋谷区社会福祉協議会 事務局長 吉村 和重 氏

コーディネーターを務めます、渋谷区社協事務局長の吉村でございます。どうぞよろしくお願いいたします。

社会福祉法の成立を受け、東京都および各区市町村において、「区市町村レベルにおける苦情解決のしくみづくり」の検討が進められている中で、東京都社会福祉協議会及び区市町村社協事務局長会では、「住民主体による福祉コミュニティづくり」という社協の使命・役割を改めて確認しつつ、この「しくみづくり」に、社協としていかに関わっていくのか、その意義や視点、事業展開方法などについて、検討会を設け、協議を重ねてまいりました。

その内容については、平成13年1月に取りまとめた報告書、「区市町村レベルでの苦情解決のしくみにおける社協の役割について」をお読みいただけたと思いますが、その趣旨について、都内の社協職員の方々との共有を図ろう、実際に他の社協はどんな想いを持って取り組んでいるのかを知ろうということで、検討会の委員にパネリストになっていただき、学習会を開催いたします。

パネリストをお願いいたしました御三方のそれぞれの社協での取り組みについて、簡単にご紹介いたします。まず、東久留米市社協の君島事務局長からは、「東久留米民間福祉オンブズパーソン制度」という、市民参加によるオンブズパーソン制度を、先駆的に平成12年4月から立ち上げていら

っしゃいますので、その立ち上げにあたって、市民とのどのような協議を重ねていらっしゃるのか、こういった取り組みを社協が行なうことによって、地域にどんな効果があるのかというお話をいただきたいと思います。

次に、足立区社協「権利擁護センターあだち」の中川さんからは、区の委託を受け、高齢者福祉関係の権利擁護センターを先駆的に立ち上げられましたが、非常にたくさんの苦情や相談を受けていらっしゃいますので、その事例の中から、社協としてどんな役割を果たしていくことができるのかということをお話しいただければと思います。

最後に、国立市社協の小山さんからは、地域福祉権利擁護事業をはじめとして、社協の既存事業、コミュニティワークといった視点を、このしくみづくりにあたって、いかに役立てていけるのかといったお話を伺えればと思います。

「苦情解決のしくみづくり」にどう取り組むのかということについては、それぞれの地域の行政との関係、社協の置かれた状況によって、様々かと思えます。これから御三方に、事例報告をいただきますが、「自分の社協ならどう取り組むのか」という思いを描きながら、その根底にある考え方、あるいは事例の持っている意味をお考えいただきながらお聞きいただければと思います。

市民の視点で福祉サービスの苦情を処理

「福祉ラインくるめ」

東久留米民間福祉オンブズパーソン制度

東久留米市社会福祉協議会 事務局長 君島 久康 氏

市民参加で福祉の苦情処理を実施

社会福祉基礎構造改革により、「権利擁護」や「苦

情処理」といった役割が社協に求められていますが、東久留米民間福祉オンブズパーソン制度は、市民

の視点で市民の手による福祉サービスの苦情処理を実施しようと、介護保険の開始にあわせ、平成12年4月1日にスタートしました。

創設までの経緯としては、平成10年7月31日に、福祉サービス利用者の権利擁護や、福祉サービス提供者のモラルやサービスの向上を目指したシステムをつくろうということで、社協会長の諮問機関として、「民間福祉オンブズパーソン調査会」をつくりました。委員は、ジャーナリスト、弁護士、特別養護老人ホームの施設長、行政の関係者、市民代表といった7名で、毎日新聞の論説委員の方に、調査会会長をお願いしました。11回の会議を開催して、ちょうど1年後の平成11年7月31日に報告をまとめました。その上で、昨年、4月1日にスタートしたということです。

これからの時代は、行政や専門家に任せきりにするのではなく、市民が主人公の時代です。社協は、日ごろから市民の方と接していますので、ちょっとした苦情や、こんな点はどうなっているのかといった疑問がたくさん寄せられます。そういった意味からも、「苦情処理」を社協の役割の一つと捉え、なるべく早い時期に制度化したいと考えていました。調査会のメンバーが、市民サイドに立って、非常に意欲的に取り組んで下さったことが、制度の立ち上げに拍車をかけたと思っています。

検討の中で、我々が特に意識したのは、「住民主体のコミュニティづくり」という観点です。調査会では、いろいろな議論をしました。一つは独立性の担保ということです。現在は、社協がオンブズパーソン制度の事務局を担っていますが、将来的には、社協の傘下ではなく、NPOとして独立し、本当の意味での市民の主体的な動きを目指していますので、業務規程の中に、「社協は人的・物的、あるいは資金的な援助のみで、活動については干渉しない」ということを盛り込んでいます。

また、オンブズパーソンについても、独立・公正を保つために、守秘義務など、かなり厳しい服務規律を設けています。任期についても、公平性・透明性を確保するために3年間、再任は2期までということにいたしました。

苦情解決にあたっては、改善勧告を行ないます。「勧告」というのは、非常に厳しいレベルで、「要望」でもいいのではないかと意見も出ましたが、や

はり最終的には、施設側に改善を含めた検討を促したいということで、明文化を図りました。議論の中では、苦情が寄せられた時に行動するだけでなく、苦情を未然に防ぐことの必要性も出されたので、必ず年に1回、登録施設をオンブズパーソンが定期訪問し、サービス内容をチェックして、改善すべき点があれば、改善勧告を行なうという2本立てになっています。その他にも、「登録制」をとっているのので、登録時の契約書や、登録施設の様々なデータを、社協の図書室で、一般の方がいつでも見られるように、情報開示することを大前提にしています。

論議の最後の方では、市民の意見をいただいて、修正すべき点は修正しようと、市民公聴会を開きました。その際には、苦情を申し立てた時にサービスを使いづらくなるといった状態がないだろうかとか、いろいろな質問が出ました。そういった市民の声を受けて、オンブズパーソン制度の業務規程の中に、「苦情を申し立てたことによって不利益や差別的な処遇をしない」ということを盛り込んでおります。

オンブズパーソンの組織

オンブズパーソンの組織は、「組織委員会」と「オンブズパーソン委員会」に分かれています。「組織委員会」は、オンブズパーソンの委嘱・解任・研修計画、あるいは予算編成・決算などを担います。学識経験者2名、民生委員、市民代表、社協の役員の5名で構成しており、脇を固める意味で、福祉関係の大学教授、弁護士、医師の3名の専門家を顧問という形で委嘱し、難しい対応が迫られるような苦情が寄せられた場合等に、対応いただいています。

「オンブズパーソン委員」は、苦情の調査、改善勧告、登録施設への定期訪問を行う、まさに実働部隊です。委員は総勢18名、そのうち16名が、①高齢者、②障害者、③児童の3部会に分かれ、他の2名は委員会を取りまとめる委員長さんらです。

市民の方にオンブズパーソンをお願いするにあたっては、社協にボランティア登録されている2千名の方に、「これから、こういう苦情処理のシステムを立ち上げるけれども、関心がありますか」とアンケートを取りました。75名の方から「非常に興味がある」というお手紙をいただいたので、再度、

その方たちに、学歴・職歴・免許・資格とか、登録の動機といった調査資料を送り、40名の方から調査書が戻ってきました。その資料をもとに、組織委員会で検討し、オンズパーソンを決定しました。栄養士、元特別養護老人ホームの施設長、保育士、民生委員など、非常に多彩な職歴の方々です。任期は3年で、調査時に4千円、委員会開催時に2千円の報酬を支払っているだけで、非常に低額でご協力いただいています。

制度への登録方法や苦情の申し立て方法

オンズパーソン制度は登録制をとっており、保育ママさんのような家庭福祉員の方からは2千円、NPO団体からは5千円、社会福祉法人等からは2万円、福祉産業からは3万円の登録料をいただいて、それを財源の一つにしています。

登録施設の反応としては、施設としても、オンズパーソン制度なり、苦情対応のしくみをつくるのが求められていますので、割と好意的に受けとめられています。市内に50ぐらいのさまざまな機関がありますが、半分ぐらいの機関に登録いただいています。登録いただいていない機関の方についても、説明会を何回か開催していますので、内容については、かなりご理解いただいていると思っています。

苦情の申し立て方法については、電話でも来訪でも文書でもEメールでも、何でも構わないということにしています。その上で、オンズパーソンが複数で、苦情申し立て者と、苦情のあったサービス提供機関に、調査に入ります。制度を立ち上げてからこれまでに、特別養護老人ホームの関係で、1件の苦情が寄せられました。医学的な視点が必要とされるケースで、オンズパーソンの方は大変苦労されました。制度を立ち上げた当初は、苦情申し立て者に1回、施設側に1回調査に入ればいいのではないかと想定していましたが、実際には、解決への一定の道筋がつけられるまでに、十数回、足繁く通うことが必要でした。また、双方に途中経過を報告しないと、非常に不安になりますので、「今こういう状態で、次はこういうことを確認します」という形で取り組みました。

登録されていない施設についても、利用者から

苦情の申し立てがあれば、施設の協力を得て調査に入り、解決に向けた参考意見を述べることで、この制度に登録いただくことで、「オンズパーソン制度に入っている」という、いわゆる社会的な信用度が増すということが期待でき、福祉の「マル適マーク」を目指しています。この制度への理解を深めていただけるよう、市民向けのリーフレットをつくって、各公共施設に置いています。また、現在、「オンズパーソン登録施設」という看板を作成中で、登録いただいた施設には、それを掲げてもらおうと考えています。

オンズパーソンの資質の向上、財源、法的権限の付与が課題

本制度を進める上で多くの課題がありますが、その中でも、財源とオンズパーソンの資質向上が、非常に重要な課題となっています。制度のスタートに先立っても密な研修を行い、現在も継続して取り組んでいます。施設訪問だけでなく、法律問題、先駆的に取り組んでいらっしゃるオンズパーソンの調査方法、東京都のサービス評価事業など、いろいろなテーマを取り上げています。幸いに18名のオンズパーソンの方は、とても意識の高い方で、非常にやる気を持って自己研鑽に努めていただいているので、大変ありがたいと思っています。

制度の安定的な運営ということでは、財源問題が大きな課題です。現在、この制度は、公的な補助を受けていません。東京都共同募金会に「こういう制度を市民サイトで立ち上げているが、何とか支援いただけないか」とお話をしたら、先駆的な事業ということで、立ち上げ時の研修費や会議費について助成いただけましたので、社協からの補助金と登録料、そして、この助成金を入れて、制度をスタートさせました。来年度からは、共同募金会からの助成がいただけませんので、社協からの補助金の増額や、登録施設を増やすなどの努力を行なうとともに、行政に対しても、財政的な支援をいただけないかということで、要望を重ねているところです。

もう一つの大きな課題は、市民オンズパーソンに法的権限がないということです。行政が条例で設置した場合には、違反すれば事業者名の公表等、いろいろな縛りがありますが、社協単独で設置した場合は、そういった法的な権限や規制力があ

りません。あくまでも登録施設との契約によるオンブズ活動であり、両者の信頼関係が制度の柱になっています。サービスの質を少しでも高めていくよう、この制度を理解いただいて進めていくことが必要になります。オンブズパーソン活動が全国的に広がる中で、調査力を高めるための権限付与などの議論を国や自治体に求めていきたいと思っています。

市民参加という形態をとっていることについては、東久留米市民の方から、非常に高い評価をいただいていると思っています。主体的な市民の活動を支えるという面で、社協の役割を発揮することが

できていますし、社協としても、地域の情報やニーズをいろいろな形で吸い上げられるということがあります。

行政の方でも苦情解決について、検討が進められていますが、行政が腰を上げるまでには、非常に時間がかかるのではないかと思います。「苦情解決」という役割については、社協本来の地域福祉、コミュニティづくりという部分と密接な関わりを持っていますので、地域の実状は様々かと思いますが、行政の理解も引き出しながら、社協本来の役割と捉え、是非、迅速で活発な活動を展開していただければと思います。

苦情解決機関として取り組む中から見えてきた社協の役割

足立区社会福祉協議会 権利擁護センターあだち 所長 中川 秋美 氏

権利擁護センターあだちの設立と区との連携

「社協の役割」というテーマをいただいていますので、しくみの詳細については省かせていただき、まずは、なぜ足立区社協が苦情解決機関を担うようになったか、その経緯を簡単にお話ししたいと思います。

足立区は、介護保険制度の導入にあたって、サービス提供は民間の事業者がやりましょうということで、企業参入をどんどん進めるという方針を出しました。企業がどんどん入ってくることになると、その中には、悪質な事業者がまぎれて参入する可能性もありますし、措置から契約へシステムが移行するにあたって、利用者と事業者の関係をきちんと対等にしていくような、かなり強力なしくみが必要だろうということで、区から社協に協議の申し入れがありました。論議を重ねて、介護保険制度のスタートにあわせて、社協が区からの委託を受けるという形で、苦情解決機関「権利擁護センターあだち」を担うことになりました。区の条例で設置された苦情解決委員会のもとに、社協の職員が苦情対応に当たるということです。社協でもサービス提供を行っていますが、市場が排斥してしま

うケースがあるかもしれないので、そういうところに責任を持つ事業者という位置づけになっています。

区と社協の連携については、区は介護保険制度の周知・普及、事業者への指導・連絡調整を担います。社協は基幹型在宅介護支援センターとして、区民向けの講演会、介護支援専門員のレベルアップ研修など、サービスの質を高める部分の研修を担います。権利擁護センターあだちでは、苦情解決、サービス利用援助事業、事業者情報のホームページの管理・運営など、基礎構造改革で求められている利用者のサポートシステムの部分を分担していくということになっています。今も、第三者評価が必要なのではないかと、あるいは家族会の設置をもう少し強力に進める必要があるのではないかと、成年後見制度の利用支援が必要ではないかということについて、社協が参画しながら検討を進めています。

寄せられた苦情の中身

権利擁護センターあだちには、平成12年4月から13年1月末までに、235件の苦情が寄せられました。その中で、明確に「苦情」という形で、寄せら

れたものは95件で、問い合わせや相談といった内容のものが多いです。このことをどう見るかですが、問い合わせや相談の中に、本当は重要なヒントが隠されていると思っています。「苦情」という形にはできないけれど、今の地域の中では対応しきれない、狭間になっているような課題がかなり入っていると、思いながら、相談にのっています。

95件の苦情については、平田厚弁護士が、「利用者の権利擁護と苦情解決の意義」（発行／東社協）という本の中で、①要望のレベル、②請求のレベル、③責任追及のレベルという3つのレベルに苦情を分類されていますが、これに従って分類したところ、7割が「サービスがもっと、こうあったらいい」という要望のレベルでした。そして、請求のレベルが2割、責任追及のレベルが1割という内訳です。

事例を簡単に紹介した上で、実践の中から見えてきた社協の役割についてお話ししたいと思います。先程、要望のレベルが7割と、とても多かったとお話ししましたが、レジュメ（86頁参照）に書いてあります苦情Aについては、「毎日違うヘルパーが来て、その度に説明するのが非常に大変なので、同じヘルパーに来てもらいたい」という中身の要望です。本人は要望を持っていても、事業者に直接言えないということで、権利擁護センターあだちが、そこをつないで「本人がこのようにおっしゃっていますけれども何とかありませんか」と代弁していきました。

事業者は「他の利用者もたくさんいらっしゃるの、なかなか難しい」とお返しになります。その時に、利用者本人が「そこを何とか」と言えるのか、「ああそうですか」と黙ってしまうのかがあるかと思っています。この利用者は言葉がちょっと不自由な方だったので、「いろいろな人が入れ替わり立ち替わりすると、この方にとっては、説明するのがとても大変です」ということをセンターの側から伝えていって、事業所が「じゃあ何とか考えます」と、すぐに対応してくれました。よく言われますが、高齢者の方は、そういった交渉力があまりありませんし、我慢してしまったり、あきらめてしまうことがあります。苦情Aについても、利用者自身で交渉しきれないところや、我慢してしまうということがありました。

苦情Bも要望です。要介護度について、自分が

認定を操作したわけではないのに、再認定が必要になって、再認定の調査員に嫌なことを言われた、だからもう介護保険を使いたくないというような不満でした。センターの方で事実確認したら、調査員は嫌なことを言ったつもりはなく、要介護度が軽くなることが予見されたので、そのことを伝えるつもりでお話ししたということでした。

でも受け取った側は、そうは思えなくて、自分が虚偽の言い方をして、要介護度を上げたと言われた気がするという事です。コミュニケーション不足が根底にあったわけですが、センターの方で対応する中で、もう一つ奥に、介護疲れがあるということが見えてきました。サービスを利用される中でそのことをコーディネーターに伝えるなど、そういったフォローもしていきます。他にも事例を挙げていますが、時間の都合で省かせていただきますので、後ほどレジュメを見て下さい。

実践から見えてきた社協の役割

1月までに95件の苦情相談がありました。本当に氷山の一角だと思っています。苦情はなかなか表に出てきにくい部分がありますから、特に介護サービスに関しては、こちらからキャッチして、土俵にあげていくしくみが非常に大切だと感じています。

社協は日常の活動の中で、そういったキャッチするしくみを持っているのではないかと、またキャッチするしくみをつくりやすいのではないかと思います。足立区の場合は、500人の民生委員さんに、苦情の協力委員をお願いしておりますし、基幹型在宅介護支援センターを運営しておりますので、区内22の在宅介護支援センターとのネットワークがあります。そういったものをキャッチシステムとして活かして、苦情がなるべく届くように、キャッチできるようにしています。

苦情解決にあたっては、ご本人の「申し立てたい」とか、「解決してほしい」といった意思がとても大事なので、キャッチシステムといっても、何もズカズカと出て行って「出しなさい」というものではありません。「権利擁護センターというのがあります」とご案内いただいて、「いつでもご連絡いただければいい」と伝えていただく。あるいは見守りをする中で、身近な人にポソッと話した「最近こうなんだ

けど」ということが、苦情相談の窓口まで、きちっとつながっていくようなしくみを大事にしていくことが必要です。そういったことを行いやすいのが社協なのかなあと考えています。

二つ目に「言えない苦情に対応して」としてありますが、相談の相手方が、弁護士さんだったりお医者さんだったりすると、本音がなかなか言えないというところがあります。例えば、成年後見について相談に乗っていただきたいと思っても、自分で十分に言葉を尽くして話すのは、やはり敷居が高くて、十分に言い出し切れない。相談を受ける側が、相談者の生活実態とか生活感覚を理解していて、相手のペースに合わせて引き出していくという形で、苦情を聞いていくことが必要になると思います。そういった職員の資質や、ノウハウというものを社協は持っていますし、そうした役割を担っていくことがふさわしいと思います。もし苦情機関を担わないにしても、本人の気持ちを引き出しながら、本人の了解を得てつなげていくという、代弁の役割を果たしていくことができると考えています。

三つ目に「言葉と気持ちが一致しない苦情に対応して」としてあります。何の相談についても言えることですが、相談の窓口にいらした方で、とうとう「私はこういふことで相談に来ました」と言える方はとても少ないです。本当はこうして欲しいと思っても、違う表現でおっしゃる方や、全く逆の表現でおっしゃる方もいます。そういった機微のあたりへの対応についても、様々な地域生活支援を普段から行っている社協にとって、力が発揮できる部分だと思います。例えば、お医者さんや行政担当者から「こういった協力をお願いします」と言われれば、本当は協力したくなかったけど、言葉では「わかりました、喜んで協力します」とおっしゃる。だけど、表情は明らかに拒否しているということがあります。苦情解決機関を担っていて、本当に難しいなあと感じているのが、言葉と気持ちは必ずしも一致していないということです。そういった本人の気持ちを、整理しながら説明していくのが、苦情解決の重要なスキルだと思っています。

最後に「やむを得ないというあきらめの水準に対応して」と書きました。苦情ということで、「本当は不満がある」とか、「絶対おかしいから要求していきたい」とか、「施設側に問題があるから賠償請

求をしたい」といった思いがあるわけですが、片方の当事者が「やむを得ない」と感じてしまう水準があるように思います。その水準については、地域の中に相談できる社会資源がいろいろあれば、あるいは地域の中に「それは仕方のないことではない」と思える風土があれば、変わってくると思います。社協が苦情解決機関を担うことにより、「やむを得ない」水準を、総体として引き上げていくことや、単に一つ一つの苦情を解決することにとどまらずに、一つの苦情から、あるいは解決できないような相談や問い合わせの中身から、地域の対応能力、地域力みたいなものを上げていくところに結びつけることができるのではないかと考えています。

苦情を表に出せない理由

社協の役割についていろいろ述べましたが、最後に、高齢者の方が苦情を言えない理由を、自分の経験の中で三つに整理してみたいと思います。苦情を言うことにより、自分が不利益をこうむることを恐れて言わないということが一つ目です。二つ目は、事を荒立ててしまうとわずらわしいことが起きるので、それを避けたいという気持ちです。三つ目として感じているのは、いくら支援があるといっても、苦情を申し立てていくとか改善を図るためには、体力も気力も必要で、実際の解決にたどりつくまでに疲れてしまう、だから苦情として言わないということがあるようです。

これは自分の感想であって、ちゃんとした分析ではありませんが、95件あった相談の内、3~4割は「絶対おかしいと思っているけれども、聞くだけにしてください。そちらの相談員が間に入って、相手方の施設長と調整するような介入はしないで下さい」とおっしゃいます。なぜ窓口まで来ながらも、「かかわらないでくれ」と言われるのが、かかわってもらっても、結局自分の不利益になったら嫌だという気持ちとか、いくら支援をしてくれても気力・体力で疲れてしまうからとか、わずらわしいといったことが要因になっていると思います。

先程の水準の話に戻りますが、結局そういったものは、権利擁護センターあたりの解決能力が問われているのだと受けとめています。ここに頼んだところで、最終的な解決まではしてくれないのではないかという想いで、「介入しないでくれ」と

言われる側面もあろうかと思います。もちろん、子どもの権利擁護センターだけで何がどうできるということだとは思っていません。社協として、地域

の総合的な力を集めて、そういった水準を上げていけるような苦情解決機関でありたいと思っています。

今、求められる苦情解決のしくみづくり

国立市社会福祉協議会 地域福祉推進係 係長 小山 晴義 氏

権利擁護事業をきっかけに 苦情解決を考える

国立市社協は、知的障害者の通所施設や、重度心身者の通所訓練施設を運営する他に、介護保険事業者としてケアプランをつくったり、訪問介護やデイサービスをやっていたり、非常にたくさんの事業に取り組んでいる社協です。そのような事業型の社協の中で、苦情解決のしくみを、どのように第三者性を保ちながらつくっていけるのかという部分では、とまどいも感じています。今日は、国立市社協で取り組んでいるコミュニティづくりとか、地域福祉権利擁護事業（以下、「権利擁護事業」とする）等とのかかわりの中で見えてきたことを中心に、問題提起したいと思います。

レジュメ（87頁参照）の最初に、権利擁護事業で援助に入っている、90歳のひとり暮らしAさんの事例を出しました。権利擁護事業の日常金銭管理サービスを月2回と、要介護度2の認定を受けているので、デイサービスやホームヘルプサービス、社協の配食サービスなどを利用しながら生活している方です。

通常ですと、何かあれば社協に連絡が入ることになっているのですが、たまたま生活支援員SさんとAさんが知り合いだったので、直接、生活支援員の自宅に「お金がなくなったから、来ておろしてくれない」という電話が入りました。Sさんは10日程前に金銭管理サービスのために訪問し、生活費を10万円ほど引き出し、Aさんに袋分けして渡していました。Sさんが駆けつけて、残金を確認したところ、5千円しかなくて、あまりお金を使わないAさんにしては、かなりお金の減り方が激しいと感じました。

たまたま、ヘルパーさんが業務で入っていたので確認すると、「先週、Aさんから頼まれて、高いおかずとか養命酒の大きい瓶とか、お酒もいつもより多めに買った」ということでした。Aさんはかなり痴呆が進んでいて、袋分けしたお金を一つのかばんの中に入れておくのですが、時々、そのお金がバラバラになって、枕やシーツの下から出てくることもありますので、今回もその可能性が考えられましたが、ヘルパーが買い物をした際のレシートなども、こちらで確認できない状況でした。私の方でも、何度かそのヘルパーさんのお仕事を見ていて、ちょっと仕事のやり方がぞんざいな感じを持っていましたし、Aさん自身からもご相談がありましたので、私の方で、ケアマネジャーに連絡をして、ヘルパーの事業者に連絡を取ってもらって、ケアカンファレンスを急いでやろうとお話いたしました。

Aさんがデイサービスの利用契約をした際も、生活支援員が立ち会っていますし、権利擁護事業を実施する中で、支援員が苦情解決のしくみにつながっている、あるいはつながるような場面が出てきていると感じています。

これまでの取り組み自身が権利擁護を 支えるもの ~改めて問いかけている視点

制度上不十分な面が権利擁護事業にあると思いますが、各方面からは、契約件数があまり伸びていないというおしかりを受けています。全国会議などでは、全社協からは、小地域ネットワークができていく地域は契約件数も多いというお話が出ていましたが、権利擁護事業の委託を受けたから、改めて権利擁護に取り組むのではなく、ちょっと視

点を変えてみると、社協は住民主体によるコミュニティづくりとして、これまでも権利擁護につながる取り組みを行ってきたわけです。そういう意味では、社協がこれまで何をやってきたのかということが、改めて問われていると感じています。

事業型社協のほころびを話すようですが、いろいろなサービスを提供する中で、サービスを利用する方を、あくまでも福祉サービスの受け手のように一方通行的に捉えてきた側面があるのではないかとということも問われていると思いますし、社協職員自身が、福祉コミュニティづくりを目指す組織の職員であるという意識を持ちにくくなっている、あるいは持てなくなっている状況もあると感じています。

レジュメに「専門性の隘路」と皮肉を込めて書きましたが、在宅介護支援センターなど在宅福祉サービス部門では、個別ケースの解決の部分が第一義になってしまって、もっと広い視野で、その地域、例えば周り近所のことも含めたその方の生活状況を、なかなか捉えにくくなっていると感じています。そういったことを自問しつつ、それぞれの社協なりに、苦情解決という役割を考えていくことが必要だと思います。

権利擁護事業を受けたこともあり、さまざまな団体の集まりで、この事業の説明をする機会があります。先日も自立生活運動を地域で繰り広げている当事者団体の方々の集まりで、「権利擁護事業はどうすれば権利を護ったことになるかと考えていますか」という問いをいただきました。そういった部分について、これまできちんと性根を据えて考えてきたのかという自戒も含めつつ、苦情という形になって現れたものを解決する以前に、地域の中で苦情が予防されたり、あるいは早期発見されたりという部分の視点が必要ではないかと改めて感じています。そういった部分が、社協が本来、最初にやらなければいけないことだと思っています。

もう一つは、コミュニティづくりの一環として、市民や利用者が上手なサービス利用者になるための支援の部分、つまり苦情につながる手前での解決をどのように支援していくのかということがあります。例えば、国立市社協もそうですが、社協はケアプランをつくる事業者でありながら、セルフケアプランの勧めという形で1日ケアマネジャー講座を

地域でやったこともありますけれども、そのような形で市民を支援していくという視点も、苦情解決のしくみを含んだ地域づくりというところでは、非常にかかわってくるのではないかと感じています。

既存事業を見直す中で苦情解決という課題を捉える

3番目に、社協の既存事業との関連で、一つ事例を出したいと思います。国立市社協の中で、ふれあいクラブというサテライト型のデイサービスを、市の独自事業でやっています。この事業は、一人暮らしの方や日中一人暮らしに近い形になってしまふ方が、それぞれの地域館に集まって一日を過ごすという形のデイサービスです。基本的に送迎がないので、自力通所が可能な方が対象になっていますが、もう何年も通所して愛着を感じている方が、足腰が弱ってきて、自分で通所できなくなってしまった。そういったときに、来年度の利用申し込みが始まる前から、家族の方に「もう〇〇さんは歩くの大変になっちゃったから、ふれあいクラブに来るのは難しくなっちゃいましたね」というニュアンスのことを職員が言ったということで、家族の方から「申し込む前にどうしてそんなことを言うのか」といったクレームの電話が、ふれあいクラブではなくて、在宅介護支援センターの方に入ったり、民生委員さんに伝わったりしたということがありました。

先ほどお話ししたほころびのような部分になりますが、ふれあいクラブの担当と在宅介護支援センターの連携が不十分だったり、社協内でそれぞれの事業が十分に連携できていない中で起こってくる問題であると同時に、民生委員さんから「通いたいけれども通えないときに、何かそこを補助するようなことができないだろうか」と相談があったり、あるいは「デイサービスに通えないなら、ヘルパーとか何か違う形の見守りを、地域の中で提供していけないか」という相談が寄せられたり…。クレームのような形で入ったものが逆にその方への次の支援をどうつuckingいけるかを考えるきっかけになったということがありました。やはり、今、社協が地域の中で展開している事業の一つ一つを、改めて丁寧に見ていく取り組みが必要だと思いました。

関連して言うならば、そうした事業にかかわる職員一人ひとりの権利意識を、社協としてどのようにレベルアップしていけるのか。あるいは、そういった感覚を研ぎすませていくような取り組みを、社協全体としてやっていけるのかということ、まず問う必要があると思います。

苦情解決という部分と、本人の権利という部分をどのように考えていくかを、それぞれの地域で考えていかなければなりません。地域における権利の多様性ということ、どう理解していくのかということが、利用者本位のサービスを確立していく上でも大きなカギになるのではないかと思います。

平成13年1月に出了た「区市町村レベルでの苦情解決のしくみにおける社協の役割について」という報告書では、社協の関わりとして、タイプA～Dの4つのモデルを挙げていますが、うちの社協はどのタイプなのかという読み込み方をするのではなく、いろいろな事業を抱えている社協ならば、各々の事業の見直しや、事業間の連携をどのように取りながら苦情解決という課題に取り組んでいけるのかという、問題の立て方をしていくことが必要だと思います。「この四つのモデルに当てはまらないから、うちの社協はやらなくてもいい」というようなことではないと思います。

苦情解決機関を社協で担う場合にも、単にできあいの苦情解決機関を設置し、利用を呼びかけるということではなく、市民とともに、福祉サービスのあり方や利用者の権利について考えることが非常に大切だと思いますし、東久留米市の場合のように、市民とともにつくっていくということが、社協のかかわりとしてはイメージしやすいと思っています。

社協職員が権利擁護事業のような事業を担ったことによって、これまで求められてきたコミュニティワークのスキルだけでなく、一つ一つの個別ケースをどう援助していくのかという、ケースワー

クのスキルも求められてきていて、そのことと苦情解決といった課題は、多分密接につながっていくのだろうと思います。

社協がこれから何をしていくのか、職員のコンセンサスづくりが必要

最後はちょっと冗談めいた話ですけれども、権利擁護センターすてっぷの方で、「権利擁護事業の専門員のあり方検討会」が設置されていて、私も委員として関わっています。専門員研修をこれからどうしていくか、専門員の役割としてどのようなことが求められるのかを検討しています。委員会の中で、社協以外の委員の方から、片一方でサービス提供をしながら、権利擁護事業の中で、苦情解決制度の利用手続きを担っていたり、苦情解決のしくみづくりというものを改めて考えていくという動きがあったり、「社協って一体何なんでしょうね」ということを投げかけられました。その際に、平田弁護士が「社協は又工みたいなものですから」とおっしゃっていました。又工はご存じですか。妖怪の又工です。又工を辞書で調べてみたら、頭がサルで胴体はタヌキ、足はトラで尾っぽはヘビという妖怪で、正体不明の存在を指したものであることが書いてあって、「社協っぽいなあ」と思ってしまった。でも、地域住民にとって、社協は又工のような存在でいいのか、そういった又工のような社協に苦情解決を任せてもいいのだろうかということがあります。

そういった問いかけに答えるには、それぞれの社協において、自分たちのやっている事業や、地域の状況を改めて考えながら、職員同士の意見をたたき合わせ、コンセンサスをつくっていくことしかないと思います。こういったことを、私自身、苦情解決のしくみづくりということをきっかけに、国立市社協の中で面倒くさげらずにやっていきたいと思っています。

意見交換

吉村 パネリストの御三方から、それぞれの立場でご報告をいただきました。それぞれ社協ごとの特徴がありますが、やはり苦情解決といった課題については、公共性を有する社協として無縁であるのではなく、様々な形で関わっていく必要があると思います。そういった意味でも、苦情解決のしくみをどのように作りあげていくのか、どう考えていくのか等、パネリストの方々に確認したい点をお出しいただければと思います。いかがですか。

フロア 小山さんのご報告の中で、事業型社協の反省・悩みといったお話がありました。私は在宅介護支援センターの担当をしていますが、非常におっしゃる通りだという気持ちもあります。ただ、在宅介護支援センターの側から見れば、社協のコミュニティワークを担当している、いわゆるまちづくり部門の職員は、介護保険に対して、非常に関心が薄い面がある。そういった中で、社協運営以外の在宅介護支援センターの方が、余程まちづくりについて関心が高くなっていると感じています。在宅介護支援センターは、本当にこの1年、介護保険に追われましたが、今落ち着きを取り戻しつつあって、「地域に着目して、まちづくりをしていこう、コミュニティワークをしていこう」という方向性を持っています。コミュニティワークが、社協の専売特許でなくなっているわけです。社協としては、これから、そういった関係機関とのネットワークをどうつくっていくのが課題だと思います。

ですから、「社協のコミュニティワーク」「社協のまちづくり」という考えは、非常に大切だと思

いますが、かえってそれに閉じこもってしまうと危険だという気がしています。そういった点では、小山さん自身、国立市社協の中で、どのように社協内部の連携を取っていらっしゃるのか、どのように共通目標を見出そうとしていらっしゃるのかをお聞きしたい。

小山 おっしゃっていることは、本当によくわかります。国立市の場合は、介護支援センターが市内に一つしかなく、なおかつそれが社協にしかないのです。社協運営以外の支援センターが、地域づくりに着目しているという広がりが見えにくくなっていることもあると思います。

職員の打合せのようなものはありますが、それは通り一遍の事業の連絡調整であって、これから自分達の社協が何を指すのかというたたき合わせについては、物理的・時間的な問題だけではなく、なかなか出来にくくなっていて、非常に痛し痒しといった状態です。自分自身でも非常に悩みというか、いらだちを感じています。「苦情解決のしくみづくり」ということをきっかけに、自分達の社協が何をしていくのかを考えていけたらと思っています。

フロア 事業化が進めば進むほど、非常に課題になってくる気がします。中川さんにお伺いしますが、電話や来所等、いろいろな相談が入ってくると思いますが、苦情は調査に入ってみないと実態が見えないという面があるかと思います。調査方法はどのようにいらっしゃるのか、実際にお宅に伺って聞き取りをするのかということをお聞きしたい。また、苦情として何が課題になっているのか、それを見極める職員の分析能力が非常に問われてくると思いますが、どんな職種の方が配置され、どういう研修を積まれているのかということもお聞かせいただければと思います。

あと、苦情に対して、果たしてどの時点を解決として捉えていらっしゃるのか、レジュメの中でも、本人が納得すればそれでいいという事例もありますし、賠償請求という話が絡んでくる事例もあると思います。権利擁護センターあだちとして、どのような関わりをもっていらっしゃるのかをお聞かせ下さい。

最後に、介護保険では、苦情解決は保険者としての区市町村の役割がありますし、国保連にもその役割があります。あまり社協、社協と言っ

てしまうと、自治体としての公的な責任が、非常に不明確になってしまう恐れがあるのではないかと感じています。そういった点で、自治体とどのような関係を持っていらっしゃるのかをお話いただけますか。

吉村 権利擁護センターあだちは、区の条例で設置されていますが、そういった中身も絡めてお答えいただければと思います。では、苦情の調査をどういう形でやるのか、どのレベルになったら解決なのか、それから公的責任、この三つについて、中川さんお願いします。

中川 まず、担当職員ですが、非常勤の苦情解決相談員が五人います。職種としては、五人のうち三人は消費生活相談員の経験を持っている者です。契約社会になり、私どもの仕事は、介護サービスの消費者センターであるという考えを持っています。あとの二人は、看護婦の資格を持っている者と、福祉の現場を歩いてきた者で、五人がお互いの経験を出し合いながら取り組んでいます。調査権は「委員会」にはありますが、「相談員」にはありません。個別具体的に「委員会」が「相談員」に付与することができます。

解決についてですが、レジュメのEの事例を見ていただければと思います。ショートステイの利用2日目に転倒し右大腿骨骨折、入院費用を施設側で補償してほしいという相談でした。まず事実確認をし、次に問題点をとらえます。問題点をとらえたら、権利擁護センターあだちで対応可能なのかどうかを判断します。次に、当事者である利用者の方と相談しながら、どういう形になったら解決なのか、解決目標を一緒に設定します。そして入って行って、問題解決をするということになります。

具体的に言うと、この事例については、最初に、権利擁護センターあだちとしては、当事者間の話し合いに立ち会う程度のかかわりしかできないということ、事業者の方と、当事者である利用者の方にご了解をいただきました。その上で、車いすから立ち上がった時に転倒した訳ですが、その際に車いすのブレーキがかかっていたのかどうか、責任追及の大きなポイントでしたので、その点について事実確認を行ないました。明確な確認が取れませんでした。事業者のほうは「わからなかったということは、事業者の責任です」と、

一定の責任を認められました。また、事故後の初期対応について事実確認すると、施設として責任を持って病院に搬送したのではなく、その時たまたま来た親族の方に「病院へ連れて行って下さい」と任せていたこともわかりました。利用者が施設側に事実確認をしていく、施設側がそれに回答していくというバトンタッチを権利擁護センターで行なうというかわり方です。また、その中で、事故報告書のつくり方を助言したり、あやふやになりがちな部分を明確に文書化し、示談書にまとめる際の助言も行ないました。権利擁護センターとしては、事実確認はできますが、判断の部分には介入していません。どこが解決の到着点なのかということについても、双方が合意・納得した線がゴールということで取り組んでいます。相談員が必要な知識を全部持っている訳ではなく、いろいろな方にお聞きしながら、問題の整理や事実確認を行い、その情報を双方に提供しながら、当事者間の話し合いが合意まで進んでいくのを見守るという形をとっていますので、苦情が1件入ると2ヶ月程度かかります。

行政の責任ですが、解決を図る中でも、いろいろなバランスがあります。悪質な事例が一件あって、そのことで事業者を公表すると、そのサービスを受けている他の多くの利用者の生活に多大な支障が出るということがあります。かといってその判断を行政裁量に任せるのも問題があります。そこで「委員会」があります。「委員会」に諮問し、一言で言うと、悪質な事業者を介護事業から撤退あるいは質の向上をさせるのが公的責任だと思います。

フロア 行政との関係について、東久留米の方にお聞きしたいのですが。

君島 東久留米民間福祉オンブズパーソン制度については、行政からは全く独立した形になっています。制度を立ち上げる時には、市議会でも、一体どういう制度なのか、行政との刷り合せをどう図っていくのかという話が出ました。一般的にオンブズパーソンというと、行政サービス全体を対象として活動する、行政オンブズマンをイメージしますが、うちの方は、民間の福祉だけを対象に立ち上げた制度です。市内には、うちの制度の他に、介護サービス事業者の協議会が組織され、その自主努力で苦情処理委員会が

設置されていますし、行政の介護保険担当の方で、介護保険に関する苦情窓口を設けていますので、その三層方式という形になっています。

行政の方で、苦情解決のしくみを検討されるにあたって、是非、オンブズパーソンに委託してもらえないか、あるいは財政的な補填をしてもらえないかということで、現在折衝しているところです。先ほどお話しした「将来的にはNPO化を…」という話とは相反しますが、やはり安定的にこの制度を担っていくことを考えますと、そちらも選択肢ではないかということで、オンブズパーソンの中で協議をしているところです。

吉村 ありがとうございます。

フロア 東久留米の制度は、登録制をとっていらっしゃるんですが、行政が設置している施設も、対象に含んでいると理解していいのでしょうか。2点目として、法的根拠がない中で、施設に調査に入るということですが、オンブズパーソンと施設の間でトラブルが生じ、訴訟問題になった場合にどう対応されるのか。また、改善勧告を行なうということですが、勧告書を出して改善命令という手段をとらせるのかというあたりで、何かお考えなどがありましたら、お聞かせいただきたい。

君島 とりあえず民間福祉ということなので、行政が設置している施設については、登録していただく対象として想定していません。ただ、そういった施設に対する苦情があった場合には、施設の協力を得て、調査に入って、その結果を行政につないでいこうと考えています。

改善勧告については、やはり、一般的に言って、非常に厳しい内容なので、オンブズパーソン委員会の中でも議論しまして、当事者間の話し合いを進めることで解決できそうなケースについては、改善要望書という形で処理させていただいています。

責任問題についても、委員会で議論が出ました。社協が事務局を担う以上、使用者責任をどうするのかという話が出て、「第三者性を保ち、将来的にはNPO化を視野に入れているのだから、社協は責任を負うべきではない」という意見と、「そうは言ってもいつNPOになるかわからない。ある程度は社協が責任を担うべきではないか」という意見の、真っ二つに分かれました。結果的には、やはり、資金面等が整ったときにはNPO法

人化しようということで、業務規程の中に、「社協は責任を負わない」という1項目を入れました。実際に、法的な問題が起きたときには、結構大変だと思っていますが、登録いただくにあたって、施設の方と、オンブズパーソン委員会の委員長の間で、苦情があったときには積極的に対応してほしい、定期訪問を受け入れてほしい、情報公開についても協力してほしいということで、契約書を交わします。双方が同じスタンスに立って、お互いの信頼関係で制度が成り立っているのが現実です。ですから、行政と刷り合せを行い、権限や財源の問題についてクリアしていきたいと考えています。

フロア 中川さんにお尋ねします。これまでに95件の相談があるわけですが、この件数が多いと見た場合、介護保険制度がスタートして間もないからこういう状況にあるとお考えでしょうか。あと、苦情がどのような形で寄せられるのか、電話なのか、じかに窓口にいらっしゃるのか、あるいは第三者を介して苦情が出てくるのか。最後に、解決できていないケースがあるのか、福祉サービス運営適正化委員会に上げたケースがあるのかどうかをお聞かせ下さい。

中川 お答えの前提として、区との役割分担についてですが、制度や保険料、介護認定に関する苦情は、介護保険課が窓口で、権利擁護センターあだちが扱うのは、サービスの質に関する問題や、契約上のトラブルという分担になっています。この分担については、区民の方にもかなり周知を図ってきましたし、当初から、サービスの質に関する苦情が介護保険課に来たら、権利擁護センターにつないでもらうといったしくみが出来ています。

サービスの質に関する相談については、雑駁に言うと、4月・5月でグッと上がってきて、6月からストンと落ち、それから横ばい状態でやや上がってきているというような変化がありました。やはり、4月・5月は、導入時のコミュニケーション不足とか、情報不足とか、担当者が不慣れであったということがかなり多かったと解釈しています。足立区の場合でお話すると、ヘルパーの事業所がとても多いということもあり、訪問介護に関する苦情が一番多いのですが、最近では、事業者やケアマネジャーの方で、かなり対応できるよ

うになり、権利擁護センターに上がってくる相談の中身は、月を経る中で変わってきていると思います。先ほどお話しした、介護事故については、ここ2~3カ月で非常にポツポツ出てきました。それと、成年後見に関する相談が増えてきているのが、最近の特徴です。

相談経路ですが、本人からではなく別居の親族からが一番多いです。次に同居の親族という形で、そのあたりで6~7割になります。本人からは2割ぐらいで、残りが実態を把握しているヘルパーやケアマネジャーを介しての相談になっています。

どんな方法で寄せられるかについては、電話が圧倒的に多いです。先ほどお話ししましたが、見守り協力員の方からの電話の場合には、権利擁護センターあだちに問い合わせることを本人に確認しているかというようなやりとりをしまして、確認ができていればこちらから訪問してしまうこともありますし、本人からのご連絡を待って訪問することもあります。権利擁護センターあだちとしては、相手が拒まない限り、訪問を優先しています。やはり「百聞は一見にしかず」で、ご本人の言葉と実際の気持ちがずれていることもたくさんあるように感じていますので、顔を合わせて苦情の中身を聞いていくことが、一番時間がかからずに問題の核心にたどりつける方法だと思っています。

未解決の問題はとても多いです。苦情として「間に入ってください」と言われたものについては、ほとんど設定した解決目標に到達していますし、それにプラスして、見守り機関につながるということもあります。難しいのが、「間に入らないで下さい」「私が言ったと言わないで下さい」という相談です。そういった訴えについては、対象の事業者名を聞いているので、ケースを蓄積して行政指導に入るとか、そういった形で苦情を活用しています。

福祉サービス運営適正化委員会に上げた事例はありませんが、区の方の苦情解決委員会には、相談や問い合わせ等、寄せられたすべてのケースについて、どんな中身で誰からどの事業所に対して寄せられたのか、苦情相談員がどのように介入したのかを報告し、指導・助言をいただいています。

吉村 これまでの質疑の中では、財源をどう確保していくか、調査・勧告を行なう際の権限の問題などが出ています。色々な問題があると思いますが、時間の関係でもう御一方からのご質問に限らせていただきたいと思います。いかがでしょうか。

フロア 東久留米の登録料についてお聞きします。それぞれの団体によって登録料に多少差があるということですが、登録のメリットについては、どのように整理されているのでしょうか。また、財源問題が大きな課題ということですが、予算的にはすべて社協の予算で運営されているのか、行政側のお考えなどがあれば、あわせてお聞きしたい。

君島 登録のメリットとしては、福祉の「マル適マーク」というか、オンブズパーソン制度に登録していることによって、社会的な信用度を増すというあたりが、サービス提供機関にとっては一番メリットになるのではないかと考えています。そういった考えで、今、登録施設という看板のようなものをつくっている最中です。そういったことを前面に出していただいたり、あるいは施設のパンフレットにオンブズパーソン制度に登録しているということを記載いただいたり、大いに活用いただこうと考えています。

予算については、登録料として40万円ぐらいを見込んでいます。あと、共同募金会からの助成の100万円、残りが社協からの補助金です。立ち上げにあたって、市の方に、何とか半分ぐらい補助いただけないかとお願いをしましたが、市としては、苦情解決ということについては、これからという段階で、「もうちょっと待ってくれ」ということでしたので、とりあえず先に走っているという形です。ただ、行政が腰を上げるまでには、かなり時間がかかってしまうので、足立区の場合等を参考に社協側からも積極的にアプローチをしているところです。

吉村 予定通りの時間になりましたので、これで終了とさせていただきますと思います。社協の置かれた状況はそれぞれ違うと思いますが、どうぞ、この学習会をきっかけに、社協の中でご議論いただき、それぞれの工夫の中で、地域にあった苦情解決のシステムをおつくりいただければと思います。本日はどうもありがとうございました。

市民の視点で福祉サービスの苦情を処理 「福祉ラインくるめ」 東久留米民間福祉オンブズパーソン制度

東久留米市社会福祉協議会
事務局長 君島 久康 氏

1. 市民参加の苦情処理～オンブズパーソン調査会で1年かけ議論
2. オンブズパーソンの組織
3. オンブズパーソンへの研修
4. 苦情処理の方法
5. 制度の安定的運営とオンブズパーソンへの研修が課題
6. 市民オンブズパーソンに法的権限を

苦情解決機関として取り組む中から見えてきた社協の役割

権利擁護センターあだち
所長 中川 秋美 氏

1. 足立区の介護保険運営分担（ソフト面中心）

(1) サービス提供は民間事業者（社協含む）

※社協は居宅介護支援事業と訪問介護事業を実施（市場排斥事例に責任）

(2) 区と社協の連携

<現行の運営において>

足立区	・制度の周知・普及／・事業者への連絡調整、指導
社協（基幹介護支援センター）	・介護支援専門員のレベルアップ研修／・ホームヘルパーのフォローアップ研修／ ・高齢者ケア検討会／・区民向け介護保険講演会など
社協（権利擁護センターあだち）	・苦情解決／・福祉サービス利用援助事業／ ・介護サービス事業者情報ホームページの管理・運営

<今後の検討において>

各種検討会に社協参画

成年後見支援検討委員会／第三者評価検討会会／家族会の設置

2. 苦情相談実績（平成12年4月～平成13年1月）

(1) 寄せられる苦情相談件数 235件 月平均24件
 内苦情件数 95件 月平均10件 (3割は聞きおきのみ希望)

(2) 苦情分類（平田 厚による）

要望のレベル（法的な責任を伴わない本人の意向の主張） 7割弱
請求のレベル（法的責任を伴う権利の主張） 2割弱
責任追及のレベル（法的責任が結果として生じた後の苦情） 1割弱

3. 苦情相談（修正）事例

- <要望レベル：苦情A> 担当のヘルパーが決まっておらず、毎日違う人が来てわずらわしい。同じ人がくるようにしてほしい。
- <要望レベル：苦情B> 要介護度について認定を操作したわけではないのに、再認定の調査員にいやなことを言われた。もう介護保険は使わない。
- <請求レベル：苦情C> 家族で介護したいが事業者から執拗にケアプラン作成、サービス利用を勧められる。断りたい。
- <請求レベル：苦情D> 老人保健施設の利用を希望したが、金銭管理をできる人がいないことと、身元保証人がいないことを理由に入所を断られた。
- <責任追及レベル：苦情E> ショートステイ利用2日目に転倒し、右大腿骨骨折。入院費用を施設側で補償してほしい。
- <責任追及レベル：苦情F> ヘルパーが来ると家の中の物が減る。勝手に持って行ってしまっているような気がする。

4. 社協の役割について

- 「苦情相談は氷山の一角」に対応して
- 「言えない苦情」に対応して
- 「言葉と気持ちが一致しない苦情」に対応して
- 「やむを得ない」というあきらめの水準に対応して

地域福祉権利擁護事業やコミュニティづくりとの関わりの中で 「苦情解決のしくみづくり」を考える ～これから自分の社協は何を目指していくのか

国立市社会福祉協議会
係長 小山 晴義 氏

1. 地域福祉権利擁護事業での援助場面から

Aさん、90歳、B市のアパートに一人暮らし。家族、親類はまったくおらず、現在ホームヘルパー、配食サービス、デイサービス、本事業日常金銭管理サービス等を利用しながら、生活を続けている。生活支援員Sさん宅に「お金がなくなったから来てくれ」との電話がはいる。10日前にSさんは生活費や福祉サービス利用料金分として10万円を銀行より引き出し、Aさんに渡した。かけつけてみると、残金は5000円ほどしかない。いつもなら月2回の金銭管理で充分なのだが…。業務をしていたヘルパーに話をきくと「Aさんは先週は高いお酒や刺し身など結構、値のはるものを頼んで、私が買物したのよ」とのこと。しかし、Aさんのお財布やバッグの中には、レシートすらない。Sさんはあまりの減り様に驚いた。しかし、Aさん自身軽度の痴呆があり、時々お金の入った封筒が枕やシーツの間からでてくるので、今回もその可能性が考えられる。ヘルパーは「Aさんは、私に時間以上のことをいつも頼んでくるのよ。私はずいぶん時間以上のことをしているんだから…」と取りつくまもなく帰っていった。

Sさんの報告をうけた協力社協担当者は専門員に相談。専門員はケアマネージャーに連絡。ヘルパーの買物時の対応と関係者間の打ち合せを依頼した。

- 本人が判断能力が不十分なときの代弁機能。
- サービスの提供場面に第三者の関与がない場面で
- ちょっとした苦情とでも助けてもらわないと…という利用ニーズのはざままで
- 権利擁護事業と苦情解決期間とのかかわり

2. 「苦情解決のしくみ」も含んだ地域づくりをめざして

- 地域福祉権利擁護事業の契約件数と小地域ネットワーク
(小地域ネットできているところが契約件数が多いという問い)
- 事業型社協の陥弊 →住民は福祉サービスの利用者、受け手
→基本は「住民主体による福祉コミュニティづくり」との関連で
- 専門性の隘路
- どうすれば権利は守られたことになるのかという問い
→地域住民とともに考え、共有していけるような試み

3. 社協の既存事業との関連で

国立社協の事例 ～ふれあいクラブ(地域のサテライト型デイサービス、独自事業)

家族に「〇〇さんは、もう歩くのが大変だから、この事業がちょっと難しいのでは」と職員が事前に電話をした。家族からは「申し込む前になぜ、そんなことを言うのか。決めるのは誰なんだ。」とクレームの電話がはいった。

- 担当独立制の確保、第三者制の確保と同時に
- ひとり一人の職員の「権利擁護」意識が問われている
- 社協事業によせられる苦情
- 報告書の4つのパターンにあてはまらなければやらなくてもいいのか(とりわけ、事業型社協はなおさら)

考えてみよう …社協らしいコミュニティワーク
社協が取り組むコミュニティワーク事例集

発行 社会福祉法人 東京都社会福祉協議会

〒162-8953

東京都新宿区神楽河岸1-1

Tel. 03-3268-7172

Fax. 03-3268-0635 (福祉部)

平成 13 年 3 月