

第4章 区市町村への要望

以上、“区市町村における福祉サービスの苦情解決のしくみづくり”にむけての区市町村社協の取り組みについての提案を行った。この提案は、区市町村の苦情解決のしくみづくりについて、区市町村社協がその一翼を積極的に担うという、区市町村への意思表示でもあるが、あわせて、区市町村に対して次のことを要望するものである。

(1) 区市町村の責任として、地域の中に福祉サービス利用サポートシステムを構築すべく取り組むこと

社会福祉基礎構造改革において、福祉サービスの提供が措置から契約による利用を基本とする方向へ転換し、サービス利用は利用者と事業者との間の当事者責任によることとなった。一方で、区市町村には、地域において利用者が様々な福祉サービスを選択して利用することが出来るよう、福祉サービスの利用をサポートするシステムを構築することが、その公的責任として求められることになった。東京都福祉局が5月にまとめた「地域福祉サービス利用支援・評価システムのあり方検討会」報告書も、区市町村に対して、そのようなシステムの構築に向けて取り組むことを提起しているものと受け止めることが出来る。

各区市町村の責任において、地域の中に福祉サービス利用サポートシステムを構築するよう取り組むことを第一に要望したい。

(2) 区市町村社協を、福祉サービス利用サポートシステムの重要な担い手として位置づけること

社会福祉法の制定に伴い、区市町村社協は地域福祉の推進の中核として改めて位置づけられた。また、社会福祉法の規定や衆議院の付帯決議において、社協は、福祉サービスの利用サポートシステム（主に、福祉サービスの情報提供、相談・マネジメント、利用支援、苦情解決、サービス評価の5つで構成される）の担い手としても、重要な役割が期待されることとなった。東京都においても、上記の報告書において、社協を重要な担い手として或いは社協という場を活用して利用支援のシステムを構築していくことが示されている。（4頁（3）②参照）

以上に鑑み、区市町村社協を福祉サービス利用サポートシステムの重要な担い手として位置づけられたい。

(3) 区市町村における苦情解決のしくみについても区市町村社協を積極的に活

用すること

現在、東京都と区市町村において、福祉サービス利用支援の一環として苦情解決の仕組みづくりの検討がすすめられている。区市町村社協は、相談事業や見守り・小地域活動などの福祉コミュニティづくりの取り組みを通して、苦情解決のしくみに重要な役割を担える実績と可能性を有している。(7頁～第2章参照)

以上に鑑み、区市町村における苦情解決のしくみづくりに区市町村社協を積極的に活用されたい。

なお、区市町村社協が苦情解決機関になる場合の社協自ら行う福祉サービス事業との利益相反や、区市町村社協自体が第三者性のある独立した機関ではないなどの、区市町村社協が苦情解決機関になることへの疑問については、20頁②を参照されたい。

また、区市町村社協における具体的な事業展開のモデルについては、19頁～第3章を参照されたい。

(4) 区市町村社協の苦情解決の取り組みに対して、福祉改革推進事業の包括補助金等の財源措置及び事業実施のための権限の明確化など体制の整備を図ること

区市町村社協が苦情解決機関の運営を担う場合には、専任の事務局職員の確保や委員会の運営、調査の実施などの体制整備が不可欠である。東京都の区市町村に対する包括補助事業である福祉改革推進補助事業等を活用し、委託費等の支出により財源措置を講ぜられたい。なおその場合、福祉改革推進補助事業による補助期間の終了後も、人件費を含め財源措置を継続されたい。また、事業を実効性のあるものとするために、事業者に対する調査やあっせんなどの権限を明確化されたい。

(5) 他の苦情、相談システムとの調整を行うこと

区市町村社協が苦情解決機関として業務をすすめるにあたっては、介護保険の苦情窓口を始めとする他の公的な相談機関との機能及び権限との調整が必要である。区市町村としてこの調整を図っていただきたい。

(6) 地域福祉権利擁護事業を区市町村の施策として位置づけ、その拡充を図ること

区市町村社協が福祉サービスの利用支援の一環として平成11年10月から取り組んでいる地域福祉権利擁護事業は、区市町村の施策としての位置づけがないまま、社協レベルで先行してきた経緯がある。この事業を区市町村として福祉サービスの利用サポートシステムの一環として位置づけ、利用料の軽減措置等を含め事業の拡充を図っていただきたい。

「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検討会議
委員名簿

社協名	氏名	役職・所属等
文京区社協	佐藤 一夫	事務局長
江東区社協	来栖 幹雄	事務局長
東久留米市社協	君島 久康	事務局長
中央区社協	岸 雅典	中央区権利擁護支援センター 主事
足立区社協	中川 秋美	権利擁護センターあだち 課長
国立市社協	小山 晴義	地域福祉推進係 係長
狛江市社協	須崎 武夫	在宅福祉事業課 課長

〈敬称略〉

〔事務局〕

福祉部／地域・高齢担当

総務部／組織・調整担当、企画担当

福祉サービス運営適正化委員会事務局 苦情解決支援担当

権利擁護センターすてっぷ

検討経過

	日時	内容
第1回	平成12年11月17日(金)	検討の柱立てについて
第2回	平成12年12月1日(金)	報告書(案)について
第3回	平成12年12月19日(火)	報告書(案)について

「区市町村レベルでの苦情解決のしくみ」における
区市町村社協の役割について

2001年1月

社会福祉法人 東京都社会福祉協議会
区市町村社協事務局長会

〒162-8953 新宿区神楽河岸1-1

Tel 03-3268-7172 Fax 03-3268-0635

(担当：福祉部)
