

平 1 0 第 1 0 1 号

平成 1 1 年 3 月 1 1 日

横浜市長 高秀 秀信 様

横浜市福祉調整委員会

委員 松原 康雄

委員 大澤 隆

委員 村川 浩一

委員 岡上 和雄

委員 水地 啓子

委員 佐々木 法夫

委員 春山 和代

#### 福祉施設利用者の人権擁護のためのガイドラインの策定等について（提言）

福祉の考え方はいま大きく変わろうとしています。行政による「措置」制度から「利用者の選択による利用」へと抜本的な構造改革の検討が国レベルで進められています。改革の方向の第一は、「サービスの利用者と提供者との対等な立場の確立」であり、それに伴って利用者保護制度の創設が謳われ、苦情解決の仕組みを新たに設けることが挙げられています。

また一方で、すでに地域での自主的な取り組みとして、施設利用者の苦情処理と権利擁護のための民間活動（施設オンブズマン）が、県下の施設単独であるいは地域ネットワークの形で行われているところです。

そうしたなかで、昨年来特に、老人ホームや老人保健施設、障害者施設等の施設利用者や家族の方から、当委員会に施設でのサービスに関する不満や苦情が寄せられる傾向が目立ってきています。

例をあげれば、「施設内で骨折したが事故後の対応に誠意がない」「職員の対応が威圧的だ」「リハビリをやってくれない」「トイレに行けるのに夜間おむつにされる」「人手不足で十分なケアを受けられない」「家族が意見を言える機会がない」などがありました。

これらを調査してみると、利用者や家族に「入所してお世話になっている」という意識があり苦情を言いにくい面があったり、施設職員の側も、利用者の苦情を直接受け止めつつ問題があることはわかっ  
ていても、日常業務に追われて施設全体として統一的な対応が図れない場合もあることが見えてきます。こういった状態を放置すれば施設内虐待にもつながることが懸念されます。

施設サービスの質の向上は、理念のみならず、建物・設備や人員配置など制度的な充実がなければ困難な面があることは言うまでもありません。

しかし、少なくとも現行制度の枠内にあっても運用面で、施設において利用者の不満や意見を傾聴し受け止める姿勢を持って、苦情の解決を図るとともに、自らのサービス水準を客観的に評価してその改善と質の向上を図るような仕組みを新たに設けることが、利用者の人権を擁護する観点から必要であると考えます。

そこで、福祉施設利用者の人権擁護とサービス向上に向けて、次のことを具体化されるよう提言します。

## 提 言

1 福祉施設において利用者への虐待などの人権侵害を未然に防止し、適切なサービスを受けられるように、市として施設利用者の人権擁護の基準（人権侵害の未然防止）となる「ガイドライン」を策定し、公立・民間を問わず全施設に対し、それぞれの施設サービスの特性に応じて適用することを検討してください。

2 既存の「意見箱」や利用者・家族との懇談会などを効果的に活用し、利用者が自由に意見を言える環境の整備に加えて、施設において新たに、利用者の不満や要望を受け止めて、第三者の立ち会いの下で苦情の解決を図る仕組みを設けることを検討してください。

また、すでに行われている地域での自主的な取り組みも十分活かしながら、これをネットワークする形で協力・連携を図ってください。

なお、国の制度改革の動きもありますが、それも踏まえながら利用者の立場に立った新たな苦情解決の仕組みについて早急に検討を進めてください。

3 民間施設に対しても、利用者の具体的な苦情について、第三者機関である当委員会の意見や指摘を尊重するよう働きかけてください。

また、施設の監査にあたっては、人権擁護の視点に立って適切なサービス内容の確保に関し一層重点を置いて実施してください。

## 平成10年度 提言のもととなった苦情申立て事例

<p>申立ての趣旨</p>	<p>本人は特別養護老人ホームに入所している。性格上、人に頼み事をするのが苦手なので、施設に対し、本人に代わって家族が頼み事をするが、うるさい家族と思われ、実行してもらえない。本人の洗濯物が物入れにため込んであったり、シーツが汚れていても、施設の職員は気づかず、そのままにされる。家族との懇談会もなく、投書箱も活用されていないようで、サービスに不満があっても、意見を言う機会がない。(匿名で調査)</p>
<p>調査結果</p>	<p>施設では、プライバシーの問題があるので、個人の物入れや棚等は勝手に開けられないが、本人から洗濯物を出されれば対応しているとのことだった。今後は家族と話し合い、方法を検討して対応したいとのことだった。また、投書箱の内容は、施設長が目を通し、内容により職員に伝えているとのことだった。総じて施設と家族との相互理解が不足していると思われた。</p> <p>そこで、家族との懇談会や意見聴取、意見箱の内容報告を実現すること、入所者や家族の要望が施設全体のものとなるようなシステムづくりと、その運用面で職員間及び職員と上司の意志疎通を密にすること。施設全体の清潔維持に一層努めることを施設に申し入れた。</p>

<p>申立ての趣旨</p>	<p>老人保健施設に入所している。左半身がマヒしており、車いすで生活している。自分で起きたり、車いすに乗り移ることができない。眠る前にはトイレに連れて行ってほしいと頼んでもなかなか連れていってもらえず、そのため、夜はおむつをするようになってしまった。また、家に電話をかけたいが、「用があれば、家族の方から電話がある」と言われ、かけさせてもらえない。施設の態度は事務的で、もっと笑顔で話しかけてほしい。(匿名で調査)</p>
<p>調査結果</p>	<p>施設での夜間の職員体制は国の基準を満たしていた。家族への電話については、特に定めはないが、本人が電話をかける頻度や周囲の状況によって判断されるべきであると思われた。</p> <p>そこで、市の所管課に対して、利用者及び家族から施設に対する信頼を得るよう、施設への適切な指導を行うよう申し入れた。</p>

### 市の対応

社会福祉基礎構造改革の中で、利用者保護の視点から苦情解決の仕組みが示され、本市では全ての福祉施設で、その体制の整備や準備が進められている。また、国から新たに第三者評価の考え方も示され、本市では本市独自の評価基準が策定され、その実施へ向けて準備が進められている。