

横浜市福祉調整委員会 10周年記念誌



福祉サービスの質の向上をめざして
福祉サービスの質の向上をめざして

横浜市福祉調整委員会設立 10 周年によせて

横浜市長 中田 宏

福祉保健サービスについて、市民のニーズは多様化し、サービスを提供する事業者も増えていきます。こうした中、より良い福祉の充実をめざすため、サービスの受け手となる市民の「言い出しにくい・勇気ある声」を第三者が大切に受け止め、サービスの担い手である事業者はその声を伝える「第三者による苦情解決の仕組み」は、重要な役割を果たしています。

横浜市では、全国的にも先行して「横浜市福祉調整委員会」を平成 7 年 7 月に設置し、委員会は、公正・中立の立場で市民からの苦情に対して迅速な対応を行い、サービスの質の向上をめざす活動に取り組んできました。

この間、市民の一件一件の苦情に丁寧に対応し、サービス事業者に深い理解と協力を促すことで、問題解決に尽力していただいた委員の皆様には敬意を表します。また、本市に対し、制度改善の「提言」をいくつかいただき、その都度、改善が図られましたことにも深く感謝いたします。

さて、我が国の社会保障制度は、平成 12 年からスタートした介護保険制度等をはじめ、著しく変化してきています。高齢者、障害者、児童等の様々な分野において、サービスの量だけでなく、質の充実がますます求められる時代となっています。

近年は、事業者の情報開示だけでなく、福祉サービスの第三者評価も始まり、市民の目は一段と厳しさを増し、事業者はますます質の向上に迫られることとなります。

こうした中、委員会の 10 年間の先進的な活動は、常に公正・中立な立場から事実を調査・調整した結果として、適切な情報を提供することの大切さ、当事者間では見えなかった苦情の原因、制度の不十分な点の指摘等につながり、本市の制度や事業者が提供するサービスや仕組みの改善に大きな効果があったと感じています。

今後も協働の理念に基づき、サービス利用者の「市民」、良質なサービスを提供する「事業者」、その調整役の第三者である「委員会」、そして「行政」が各々の役割を勤めることで、より良い福祉サービスの実現が図れるものと確信しています。市民にとって気軽に安心できる福祉保健サービスの調整役として、「横浜市福祉調整委員会」の今後の益々の発展を期待します。

横浜市福祉調整委員会 10周年記念誌

目次

横浜市福祉調整委員会設立10周年によせて

第一章 横浜市福祉調整委員会制度の導入と概要

1 制度導入の背景、経過	1
2 委員会の特徴	2
3 制度の概要	3
4 苦情申立てと対応の流れ	6

第二章 横浜市福祉調整委員会の活動状況

1 苦情相談等の受付件数の推移	8
2 苦情申立てへの対応	10
3 市長への提言	16
4 委員会の多様な取り組み	16
5 関連する委員会の諸活動	19

第三章 「市長への提言」及び苦情申立て事例の紹介

1 平成7年度	21
2 平成8年度	23
3 平成9年度	25
4 平成10年度	27
5 平成11年度	30
6 平成12年度	33
7 平成14年度	36

第四章 福祉調整委員になってみて

第五章 10周年記念イベント

1 市長座談会	56
2 シンポジウム	68

結 び 今後の横浜市福祉調整委員会

—さらなる充実のために—	89
--------------	----

参考資料

○ 横浜市福祉調整委員会設置要綱	93
○ 活動実績	98
○ 福祉調整委員名簿	100
○ 横浜市福祉調整委員会概要	101

第一章 横浜市福祉調整委員会制度の導入と概要

1 制度導入の背景、経過

行政の提供するサービスのうち、福祉サービスは市民生活に密接に関わることから、寄せられる苦情には切実なものも多く、多種多様な福祉ニーズも伴い福祉行政に対する市民の苦情等が増えてきている状況にあります。

一方、福祉サービスの利用者は、とかく弱い立場に置かれがちで、行政に対し苦情を直接申し立てにくい事情が考えられ、横浜市が真に市民の声を反映させた福祉施策を実現するためには、従来の広聴制度とは異なる、行政の対応についての不満や苦情を公正・公平に判断し対応する新しい仕組みづくりをどうするかが課題として掲げられていました。

このため、市民の福祉サービスに関する苦情等に対し実施機関（市）以外の公正・公平な第三者機関が迅速に対応する仕組みとして、『オンブズマン』制度の検討と他都市の状況調査が平成5年に行われました。

その後、既に中野区や川崎市をはじめ、5都市において同様の制度が実施されている状況を参考として、平成7年7月に横浜市福祉調整委員会が設置され、同時に事務局として福祉局に福祉相談調整課が設置されました。

委員会に期待された役割は、一つには福祉サービスに苦情を持たれている市民と横浜市の間に入って、公正・中立な立場で適切な調整・解決を図ることであり、もう一つには個々の具体的な苦情申立てをとおして、第三者の立場から横浜市の福祉サービスについて率直に意見を述べ、横浜市の福祉行政を見つめ直すことでした。

その後、国の社会福祉基礎構造改革に伴い、利用者本位の社会福祉制度を実現するためにサービス利用者を保護する仕組みとして、「苦情受付担当者」、「苦情解決責任者」、「第三者委員」といった苦情解決の仕組みが示されました。同時に都道府県の社会福祉協議会に「運営適正化委員会」が設置され、介護保険サービスに係る苦情対応には都道府県の「国民健康保険団体連合会」が位置づけられるなど、第三者機関による苦情解決の仕組みも整備され、サービス利用者の不利益救済や権利を擁護する多様な仕組みが整えられてきました。

福祉制度全体が措置から利用契約へと移行していくことを考慮して、福祉調整委員会としてもサービス利用者と提供者との対等な契約に基づく介護保険サービスを制度開始当初の平成12年度から苦情対象に加え、サービス提供者である民間の事業所や施設を委員が直接訪問し、苦情申立て内容の事実確認等の調査実施を重視し、当事者双方の主張に直接触れるようにしてきました。さらに、公平・公正な制度運営を図るために平成13年には委員会が扱う苦情の定義を明確にすることもしました。

横浜市の福祉サービスに関する苦情や相談を受け付ける福祉調整委員会を設け、来月二十日から相談業務を開始する。相談にのる委員は学識経験者や市民代表者で、第三者機関が苦情に迅速に対応することで福祉サービスの向上を図るという。

市によると、委員会は、弁護士、児童福祉・障害者福祉・高齢者福祉の専門家各一人、市民代表として市政モニター経験者男女各一人の計六人で構成する。相談は原則として予約制で、各委員が個別に対応する。

今月末までに相談窓口を特定し、週に一度、午後一時半から同四時半までを受付時間とする。委員会は苦情を処理し、市長に制度改善などを提言するという。問い合わせは横浜市福祉局企画課（〇四五・一六七・一四〇七）へ。

朝日新聞 平成7年6月8日掲載

昨今の委員会は、苦情申立てによらず社会福祉施設などを積極的に訪問して、苦情をテーマに委員と従事職員とで意見交換を実施し、利用者の苦情の早期発見・早期対応を啓発する活動も実施しています。

2 委員会の特徴

横浜市福祉調整委員会が『オンブズマン』に該当するかどうかですが、社会的に『オンブズマン』の概念が必ずしも統一されておらず、一般的には、『行政や議会から独立した身分を保証され、行政に対する苦情を申立人の代理人として解決するため、調査権や是正勧告権、及び意見表明権を有しているものがオンブズマンである』と解されており、委員会設置当初、委員会は法的な調査権や是正勧告権を有していないことから、委員会はオンブズマンではなく、市長の私的な諮問機関としてサービス利用者に対する不利益回復及び権利侵害の救済を迅速に実施する相談機関を強化したものと考えられていました。

しかし、委員会は 市長から委嘱を受けた福祉調整委員で構成され、 サービス利用者である市民とサービス提供者との間に立ち、サービス利用者の苦情をサービス提供者の協力を得ながら調査・調整し、 問題の解決を図り、サービスの質の向上を図るためにサービス提供者に対して改善等を求める意見を申し入れる（助言する）。また、時に 市長に対して制度の改善等についての提言を行うという諸点から、オンブズマンに準ずる諸機能を有しているため、福祉保健サービス及び介護サービスといった特定の分野を扱う公的な『福祉オンブズマン』、或いは苦情の解決を目指す『苦情対応型オンブズマン』と現在では言われています。

さらに、委員会の基本姿勢はサービス利用者側の代理人としてその主張を一方向的に支持することなく、中立的な第三者機関としてサービス提供者側の主張にも耳を傾け、同様苦情の再発防止の視点から、苦情の原因を探りその改善を図るための手立てをサービス提供者とともに一緒に考えるスタンスを重視しており、概してサービス提供者側の非違を追求するような『オンブズマン』という枠に留まるものではないと言えます。



平成7年の委員会設置当初、福祉調整委員は6人から構成されていましたが（学識経験者4（大学教授3（児童・障害・高齢各分野1）、弁護士1）、市民代表2）。平成10年4月にはそれまでの福祉分野に加えて保健分野についても苦情の対応を図るため、精神保健分野を専門とする学識経験者（医師）を1人増員し、委員数は7人となりました（同時に衛生局総務部企画課を事務局に参入）。

その後、平成12年4月に始まった介護保険サービスに関する苦情に適切に対応するため、さらに学識経験者（大学教授）を2人増員し、現在9人となっています。

委員会設立当初から、サービス利用者の立場である市民を委員に加え、市民感覚による相談対応と委員会活動の透明性を確保していることは他都市の同様な苦情解決機関と比べても類を見ない特徴と言えます。この市民委員の選任は市政モニター経験者で福祉に関心のある方々の中から選考を行っていましたが、10年目を迎えた今年度においては来年度以降の市民委員を広く、公募により応募者を募り、選考することとしました。

多様な人材を登用し、構成された委員会こそが中立的な第三者機関として、サービス利用者の苦情の調整を図り、その解決を果すことができると考えます。

3 制度の概要

枠囲み部分は横浜市福祉調整委員会設置要綱抜粋

(1) 制度の目的

横浜市福祉調整委員会は、中立的な第三者機関として、横浜市の所管する福祉保健サービス・介護サービスに対する市民からの苦情を受け、サービス提供者（市又は事業者）に対して迅速かつ公正に調査・調整を行い、苦情の解決を図るとともに、福祉保健行政における透明性を確保し、福祉サービスの質の向上に寄与する活動を実施しています。

第1条（目的及び設置）横浜市の福祉保健サービスに関する市民の苦情に対して、迅速に対応することにより、福祉保健行政における公正・透明性を確保し、市民の福祉保健行政に対する信頼性を高めるとともに、福祉保健サービスの向上を図るため、横浜市に横浜市福祉調整委員会（以下「委員会」という。）を置く。

(2) 苦情申立て

福祉保健サービスの申請、利用、決定に際して「職員の対応、説明に不満がある」、「市および各区福祉保健センター等の福祉・保健・介護サービスに納得が行かない」、「介護保険・障害・児童などの福祉施設の施設サービスに不満がある」など、自分の権利利益を侵害されたと思われる場合には、サービスの利用者（利用希望者含む）は当然にそのサービス提供者に対し苦情を言うことができます。そして、サービス提供者側はサービス利用者からの苦情に対しては適切に対応しなければならないことは言うまでもありません。

しかし、苦情を言っても状況が一向に改善しない場合には中立・公平な第三者機関である横浜市福祉調整委員会に苦情申立てを行うことでその解決を委ねることができます。

第11条（苦情の申立て）申立人は、委員に対して、苦情申立書により苦情の原因となる事実を明示して苦情を申し立てるものとする。ただし、書面によることができない場合は、口頭により申し立てることができる。

2 苦情の申立てに対して、委員が必要と認めるときは、申立人に自己の主張を証する書類等の関係資料の提出を求めることができる。

(3) 委員会で扱う福祉保健サービスと苦情の定義

委員会で扱う「福祉保健サービス」とは、横浜市が所管する福祉サービス及び保健サービス（医療及び食品・環境衛生に関するものを除く。）であり、平成12年4月からは介護保険制度の開始に伴い、横浜市が保険者となる介護保険により提供されるサービスを、平成15年4月からは障害福祉分野において支援費制度により提供されるサービスについても対応しています。

かつての福祉サービスは行政の【措置】によるものが大部分を占めており、委員会でも主に本市（行政）に対する苦情を取り扱っていましたが、介護保険制度の開始により【契約】による民間の事業者により提供される福祉保健サービスの苦情についても取り扱うようになりました。

一方、サービス利用者やサービス提供者から、より信頼される委員会運営を図るため、委員会に申立てを行う「苦情」の概念を整理しています。以前は安易な苦情認定の下に委員会が対応を行っていた面もありましたが、現在ではサービス利用者の個別具体的な苦情でないものや本人が直接利害を有しない一般的な要望、福祉保健サービスの提供に無関係な事項等については、委員会が扱う苦

情の定義から除外しています。

第2条（定義）この要綱において、次の各号に掲げる用語の意義は、それぞれ当該各号に定めるところによる。

（1）福祉保健サービス

横浜市の所管する福祉保健サービス（医療及び食品・環境衛生に関するものを除く。）及び横浜市が保険者となる介護保険により提供されるサービスをいう。

（2）苦情

福祉保健サービスに関するもので、サービス利用者又は利用希望者に誤った説明等を含む不利益や権利侵害が認められるものをいう。

（4）申立て事項について

委員会に申立てができる事項は幅広く、委員会で規定した「福祉保健サービス」に関するものとなりますが、真に委員会の救済が必要な苦情申立てに十分に対応できるよう申立ての除外範囲を具体的に定めています。

まず、司法や行政に対する他制度の利用者については他制度との抵触性の問題から除外しています。委員会は他制度が下す（下した）判断結果についてその妥当性を判断することはありません。

また、福祉調整委員の独任制や委員会対応の一回性を担保し、さらに、苦情の蒸し返しを防ぐために委員会が過去に対応した案件については改めて苦情申立てをすることはできません。

さらに、苦情申立ての原因となった事実行為が行われた時点（例えば施設サービス等の継続的行為では不利益な処遇を受けた時点）から1年以上経過したものについては、事実確認自体が困難となり、簡易、迅速に解決してはじめて効果がある苦情対応において非常に困難な状況となる等の理由により、申立て事項から除外しています。しかし、実際の運用にあたっては申立人の状況等を考慮して柔軟に対応をしています。

その他、委員会の第一義的な目的がサービス利用者の不利益回復及び権利侵害の救済であり、さらに委員会制度の信頼性を確保するためには、委員会が苦情対応を行うことが適当でないと判断される合理的な理由がある場合には申立て事項から除外する規定を設けています。例えば、申立て内容に関し、申立人が具体的に利害関係を有しない場合や、虚偽その他正当な理由がないと認められる場合、また、現在は苦情申立てに明らかに理由がないと判断される場合等、申立ての乱用と認められるような場合が考えられます。

第3条（申立ての範囲）この要綱により苦情の申立てができる事項は、福祉保健サービスに関するものとする。ただし、次の各号に掲げるものを除く。

- （1）現に裁判所において係争中の事項及び既に裁判所において判決のあった事項
- （2）現に行政不服審査法（昭和37年法律第160号）等の規定による不服申立てを行っている事項及び不服申立てに対する裁決又は決定を経て確定している事項
- （3）この要綱により既に処理が終了している事項
- （4）苦情の内容が、申立ての原因となった事実の発生した日から1年以上経過したもの
- （5）苦情の申立て内容が虚偽その他正当な理由がない等、苦情対応を行うことが適当でないと認められるもの

(5) 申立人の資格

委員会に苦情申立てができるのはあくまで個人であり、法人・団体については申立ての資格から除外することとしています。

まず、申立て内容及びその後の調査等が、極めて申立人のプライバシーに属することであり、プライバシーの権利は純粋に個人に属するものですので、申立て資格を有する者を基本的に「本人」と考えています。そして、その原則を確認した上で、本人に代わって配偶者や三親等以内の親族が苦情申立てを行う合理的な理由がある場合に、委員の判断を踏まえて申立て資格を認めることとしています。その他、市長が認める特定の者に対して申立て資格を付与します。具体的には、本人と同居している者、民生委員・児童委員、障害者相談員等を想定しています。

第4条（申立ての資格）この要綱により苦情の申立てのできる者（以下「申立人」という。）は、次の各号のいずれかに該当する者とする。

- (1) 福祉保健サービスの利用者又は利用希望者（以下「本人」という。）
- (2) 本人の配偶者又は3親等以内の親族（やむを得ない理由で、本人が直接苦情の申立てをすることができないと委員が認めた場合に限る。）
- (3) その他市長が特に認めた者

(6) 福祉調整委員及び委員会の職務

サービス利用者からの苦情を中立的な第三者機関という立場で調査・調整し、解決に導くという委員会の性格上、委員には人格が高潔で信頼できる人物であることはもちろん、福祉・保健・法律等に関し幅広く優れた識見を持ち、市民の立場から考え、市民に理解の得られる人物が理想と言えます。

委員は市長等の執行機関から独立し、不偏不党、自己の見識と信念に基づいて苦情に対応し、申立人に対しては委員自らの氏名をもって、自らの責任において対応の結果を通知することとしています。また、委員は苦情対応のなかで当然、申立人のプライバシーに深く関与することとなりますので、守秘義務が課せられています。

毎年1回、委員会は市長に対し直接委員会の運営状況を報告するとともに、申立人のプライバシー等に十分配慮した上で、それを市民に公表しています。具体的には『運営状況報告書』を作成し、市民や関係機関へ周知・配布（インターネット・ホームページへの掲載含む）しています。

第5条（委員及び委員会の職務）委員会の委員（以下「委員」という。）は、自己の経験と知識に従い、苦情に対応するものとする。

2 委員会は、毎年1回、運営状況について、市長に報告するとともに、市民に公表する。

第6条（委員の任命）委員は、次に掲げる者のうちから市長が任命する。

- (1) 福祉、保健、法律等に関し優れた識見を有する者
- (2) 市内在住者で福祉保健に理解がある者

第8条（秘密を守る義務等）委員は、職務上知り得た秘密を漏らしてはならない。その職務を退いた後も、同様とする。

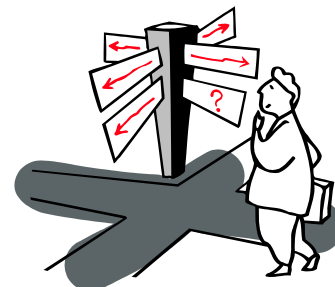
2 委員及び委員会は、その職務に当たって、個人情報の保護等に留意しなければならない。

4 苦情申立てと対応の流れ

(1) 電話等による苦情相談等への対応

横浜市福祉調整委員会では、土日祝日・年末年始を除く毎日、電話、来所、電子メール、FAX手紙のいずれかの方法による苦情相談等を受付けています。

寄せられる相談には福祉保健サービスの利用にあたり（利用希望含む）「職員の対応、説明に不満がある」、「市および各区福祉保健センター等の福祉・保健・介護サービスに納得が行かない」、「介護保険・障害・児童などの福祉施設の施設サービスに不満がある」などにより、自分の権利利益が侵害されたとする[苦情相談]のほか、「～はどうすればよいのだろう。」、「サービスの利用の仕方がわからないのでどこに相談すれば良いか。」など様々な内容の[相談・問い合わせ]も多く、それらに対しても可能な限り対応しています。



(2) 苦情申立て（福祉調整委員面接相談）の予約

委員会に寄せられた苦情相談については相談者のお話を十分に傾聴し、『どのようなことに対して不満や苦情を持っているのか』、『何をどうしたいと思っているのか』など、苦情相談の主訴を把握するように努め、委員会の苦情申立て要件に該当するかどうかを判断します。

要件に該当する場合には、苦情解決の選択肢の一つとして相談者に委員会への苦情申立てを勧め、委員会制度の手続き等について説明します。

相談者が委員会への苦情申立てを望む場合には福祉調整委員との面接相談の日程を予約していただきます。相談日は原則週2日、火曜日と木曜日の午後とし、場所は福祉調整委員会室において行います。寝たきり等で外出が困難な方や病院に入院されている方のために、委員が直接自宅や病院に出向いて苦情申立てを受付ける自宅訪問も実施しています。



(3) 苦情申立て（福祉調整委員面接相談）

相談者は【申立人】として、苦情申立書を携え福祉調整委員に直接会って自己の苦情を申し立てます。委員は申立人の話を十分に傾聴し、改めて『どのようなことに対して不満や苦情を持っているのか』、『何をどうしたいと思っているのか』など苦情申立ての主訴を把握します。また、申立人には必要な関係書類を挙証資料として持参してもらうこととしています。

(4) 調査

苦情申立てを受けた委員が苦情申立て内容に関し、事実確認等の調査が必要だと判断した場合、サービス提供者を委員が訪問し、聞き取り調査を実施します。このとき委員は申立人の思いを伝えるとともに、サービス提供者の意見や相談にも耳を傾け、中立な立場から、苦情の原因とその解決、さらに今後のサービスの質の改善について考えます。

申立人の主張を直接委員が聴取すると同様な形で、サービス提供者の主張も直接聴取する機会を設けることで、調整結果に対する当事者や関係者の



納得や受容を得られるだけでなく、結論自体の正当性を担保することになると考えています。

調査を行う場合には、申立人の意向により、匿名での調査も実施しています。

(5) 『調査結果のお知らせ』

調査を終えた後、委員は申立人に『調査結果のお知らせ』を作成し、委員の意見を付して送付します。申立人が委員に苦情申立てを行った日から『調査結果のお知らせ』が届くまでに1か月ほどかかります。



(6) 改善等の申入れ

委員は必要に応じて申立人への対応や、同様苦情の再発防止の視点から、提供される福祉保健サービスの質の向上を図るため、サービス提供者に対し改善等の申入れを行います。



(7) 対応状況の確認

改善等の申入れを行った場合、その後一定期間を置いてその改善状況についてサービス提供者に確認します。

(8) 市長への提言

市長に対する提言は、苦情解決の根本的解決のため、また、サービスの質の向上を目指す上で、制度の改善等を市に求めるべきであると委員全員が判断した場合に行うこととしています。



市長はその提言を尊重し、今後の福祉保健行政を着実に実施することに努めます。

(9) その他

ア 申立てによらない調査【自己発意調査】

調査は申立人による具体的な苦情申立てを必要とし実施しますが、申立てがない場合においても、特に必要があると認められる場合（例えば、入所施設における虐待や体罰等の事実が疑われると判断される場合）には、委員会の合意により必要な調査等を実施し改善等の申入れができることとしています。

イ アンケートの実施

委員会を利用した申立人に対しては、委員会に対する評価や意見を収集し、それを踏まえて委員会制度の一層の充実や向上を図るため、「利用者満足度調査」(アンケート)を徴収しています。また、同様に調査を実施したサービス提供者からは「事業者調査」(アンケート)も徴することとしています。



第二章 横浜市福祉調整委員会の活動状況

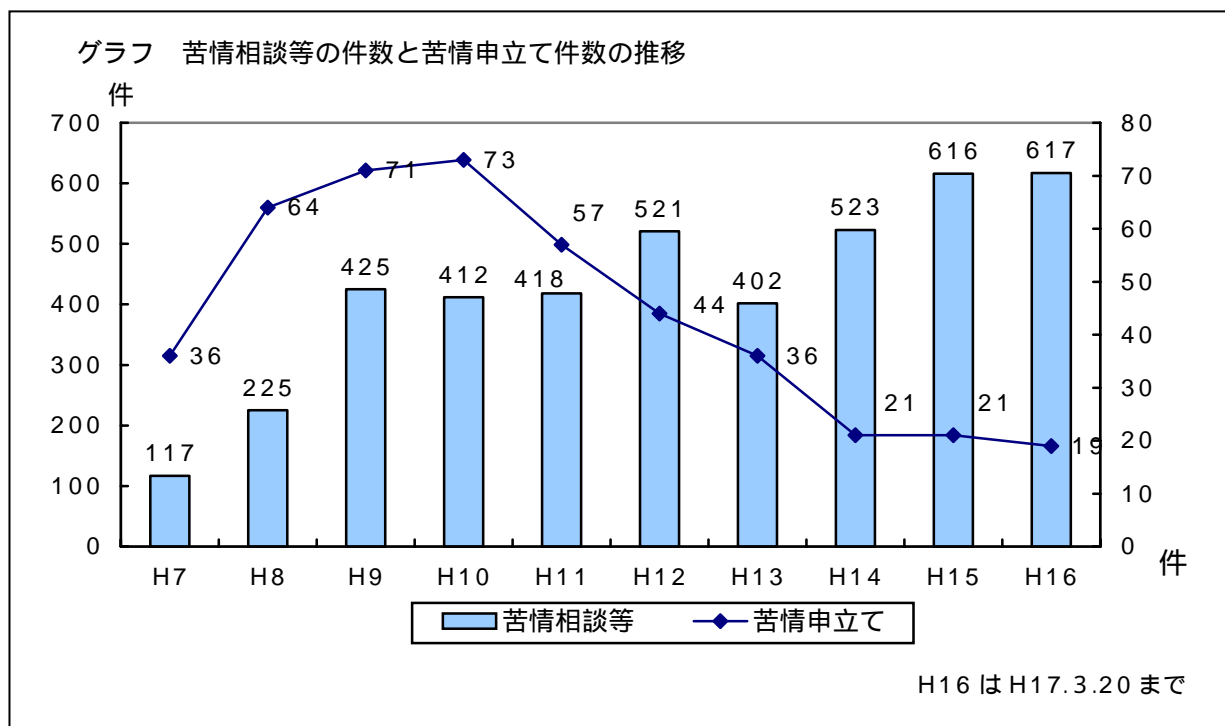
横浜市福祉調整委員会は、横浜市の福祉保健サービス及び介護サービスに対し、利用者である市民からの苦情を受け、中立的な第三者機関としてその解決をはかる活動のほかに、様々な諸活動を実施してまいりました。この章では、委員会設立以後、現在までの主要な活動状況についてまとめました。

表 横浜市福祉調整委員会設置経過

年度	対象分野	多様な活動	その他
7	設立	区巡回相談活動開始	自宅訪問相談受付開始
10	保健分野の一部を追加	啓発活動開始	
12	介護保険サービスを追加	福祉施設訪問活動開始	面接相談週2回受付開始
14		地域ケアプラザ訪問活動開始 福祉施設家族会との 意見交換会開始	利用者満足度（アンケート） 調査開始
15	障害者支援費制度 対象サービスを追加		福祉保健サービス事業者（アンケート） 調査開始
16			10周年記念市長座談会、 記念シンポジウム、記念誌作成

1 苦情相談等の受付状況の推移

委員会が設立以来、受け付けた苦情相談等の件数は4,718件におよび、多少の変動はありますが、一貫して増加しつづけています。そのうち442件が福祉調整委員と面接相談を実施し、「苦情申立て」となりました。苦情申立て件数は委員会設立以来、数年上昇し続けていましたが、平成10年度をピークに減少し、ここ数年は横ばいの状況にあります。



苦情相談等の特徴と対応状況（現在の受付状況から）

近年、福祉調整委員会で受付ける苦情相談等には様々なものがありますが、相談内容の主訴に応じて分類しますと、福祉保健サービスに関する〔苦情〕、複雑な制度内容の説明を求めたり、サービスを取り扱う窓口の所在を尋ねる〔問い合わせ〕、自分に適したサービスは何か、どうすればよいかといった〔相談〕に大別されます。

しかし、これらが様々に組み合わせられたものが多数寄せられるようになってきており、委員会には相談者の主訴が何であるかを的確に把握する力が求められています。

表 苦情相談等受付分類		
主分類	H16	H15
苦情	189件	221件
問い合わせ	125件	88件
相談	119件	105件
要望	21件	22件
計	454件	436件

福祉保健サービスに関するものを計上

委員会に寄せられる苦情相談等のイメージ

寄せられた苦情相談等に対しては、相談内容を傾聴したのち、サービスに対する不満や苦情を遠慮なく、サービス提供者や身近な相談機関や福祉調整委員会に申し立てることを勧めるほか、適時適切な対応を図ることに努めています。

平成15年度からは委員会が受け付けた苦情等の記録をOA化し、それを基に定期的に苦情相談等の内容とその対応を振り返るカンファレンスを実施しています。こういった取組みにより、苦情相談等に対する委員会对応の統一化や高度化が推進され、さらに苦情相談等の件数を統計化することが可能となりました。

表 苦情相談等の対応分類（福祉保健サービスに関するもの）			
分類	H16	H15	説明
苦情申立て対応 （委員面接相談）	19件	21件	福祉調整委員が面接相談したもので、1人あたりの相談時間は概ね1～1時間半を要している。
説明・助言等	194件	189件	福祉保健サービスの制度や内容に関し説明や助言を行ったもの
他機関案内	185件	158件	適切なサービス提供者を案内したもの
局	56件	24件	主に局所管課(係)を案内したもの
区	117件	109件	主に区所管課(係)を案内したもの
その他	12件	25件	国・県の機関等
福祉保健サービス提供者との調整	56件	68件	相談者の状況を考慮し、迅速な解決を図るためサービス提供者と調整を直ちに行ったもの
合計	454件	436件	

H16はH17.3.20まで

2 苦情申立てへの対応

(1) 福祉分野について

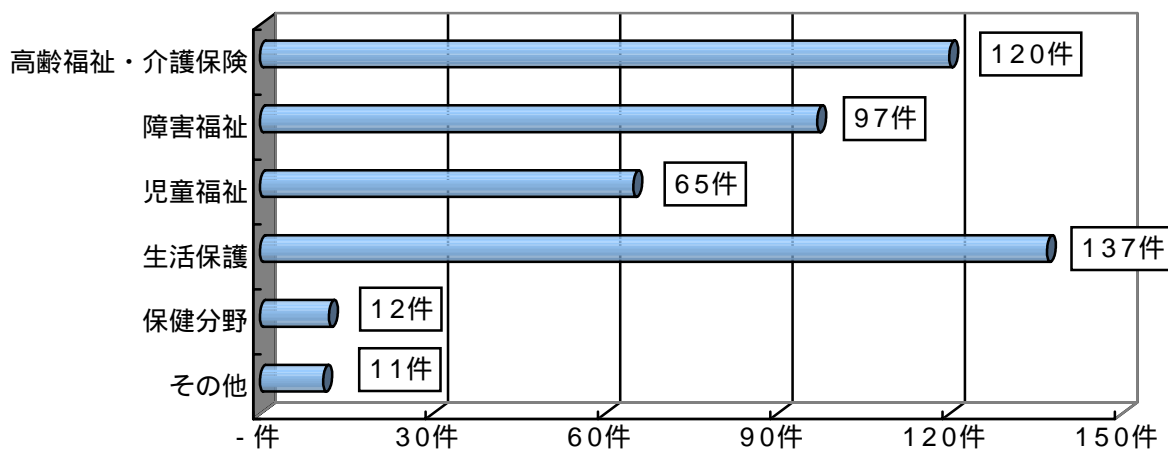
福祉調整委員会への苦情申立てとなった 442 件を福祉分野別に多い順に並べると、生活保護 137 件(31%)、高齢福祉/介護保険 120 件(27%)、障害福祉 97 件(22%)、児童福祉 65 件(15%)、保健分野 12 件(3%)、国保・年金等のその他 11 件(2%)という順になっています。各年でも、同様の状況となっています。

表 苦情申立ての福祉分野別内訳

年度	高齢福祉/ 介護保険	障害福祉	児童福祉	生活保護	保健分野	その他	計
7 年度	4 件	15 件	4 件	13 件	-	0 件	36 件
8 年度	18 件	19 件	9 件	15 件	-	3 件	64 件
9 年度	22 件	14 件	9 件	25 件	-	1 件	71 件
10 年度	25 件	10 件	10 件	23 件	3 件	2 件	73 件
11 年度	12 件	13 件	11 件	19 件	2 件	0 件	57 件
12 年度	10 件	9 件	10 件	11 件	2 件	2 件	44 件
13 年度	6 件	7 件	5 件	15 件	1 件	2 件	36 件
14 年度	9 件	3 件	3 件	6 件	0 件	0 件	21 件
15 年度	7 件	4 件	3 件	6 件	1 件	0 件	21 件
16 年度	7 件	3 件	1 件	4 件	3 件	1 件	19 件
計	120 件	97 件	65 件	137 件	12 件	11 件	442 件

一部の保健分野への苦情は平成10年度から対応
介護保険サービスへの苦情は平成12年度から対応

分野別件数比較



(2) 分野別の苦情申立て内容の主なものとその傾向

平成12年の社会福祉基礎構造改革の進展や介護保険制度等の実施、さらに平成15年度の障害福祉分野における支援費制度の実施にみられるように福祉サービスは措置制度から本格的な利用契約制度に移行しており、サービスの利用者・提供者、双方が対等な関係にあることがより明確になってきています。

委員会設立以来、10年間の苦情申立て内容の変遷を眺めてみますと、この昨今のような背景のもとで利用者の権利意識はますます高揚し、これまでには顕在化しにくかった内容を苦情として申立てられるようになってきており、これまで以上に苦情内容の複雑化や高度化の傾向がみられます。特に苦情を申し立てられる方の困窮した状況が窺い知れる事例には、さまざまな角度からの検証が必要となりました。

ア 高齢福祉・介護保険分野に関する苦情

かつては、施設への入所やホームヘルパーの派遣等、サービス利用における市の決定事項等、行政の対応に関する苦情申立てが多く、委員会ではその都度行政に調査を実施し、対応にあたりました。「市の訪問入浴サービスが月4回までしか利用できず、5週目のある月は2週間入浴できない」とする苦情申立てを受け、平成9年度には『高齢者等入浴サービス事業の充実について』を市長へ提言しています。

その後、平成12年の介護保険制度開始以降は、制度が市民に着実に浸透するにつれ、民間のサービス事業者から提供されるサービスそのものを対象として苦情申立てがなされるようになってきました。

その内容も多岐にわたりますが、特別養護老人ホームや老人保健施設などでショートステイ利用中に発生した事故等に対して、状況の説明が十分になされず、その後の対応の不適切さを指摘する苦情が申し立てられるようになりました。こうした状況を踏まえて、委員会では平成14年度に『福祉サービスにおけるリスクマネジメントについて』をテーマに市長への提言を行っています。

その他、「施設の利用申込みをしているが断られ続けている」、「利用の際に施設側の説明や対応に不満がある」、「ホームヘルパーの派遣を事業者から一方的に断られた」等の苦情が申し立てられています。

イ 障害福祉分野に関する苦情

特別障害者手当、特別児童扶養手当、障害児福祉手当、また、日常生活用具、補装具といった、行政の各種手当や給付に関し、「手当や障害年金について該当するにも関わらず、区の職員はきちんとした説明をしていない」、「該当しない」と誤った説明を受けたため、受給が遅れた」、「手当の申請をしてかなりの時間が経過したにも関わらず、なかなか結果が判明しない」、「補装具の製作に関して利用者の要望が十分反映されず、迷惑を被った」といった苦情が申し立てられました。委員会では、このような苦情を背景に、平成8年度には『横浜市在宅心身障害者手当制度の市民に対する周知の徹底及び手続きの改善について』を市長に提言しています。

一方、施設等の利用に際し、利用者が「もう来ないでほしい」として利用を断られた、「健康管理（服薬管理）等の対応を十分に受けていない」、「施設内で怪我を負った原因について施設の説明には納得できない」として、その家族から苦情が申し立てられています。

ウ 児童福祉分野に関する苦情

保育園や母子生活支援施設についての苦情が数多く申し立てられていました。保育園に関する苦情としては、「自分の子どもが利用している無認可保育施設は市から助成を受けている他の無認可保育施設に比べ、利用料が非常に高額となっている」、「自分の子どもに対する区の保育所入所決定の方法には問題がある」といったものがあり、これらの苦情申立てを基に委員会では平成7年度に『無認可保育施設に対する援護費について』を、平成11年度には『保育所保留児童の早期解消に向けて』を市長へ提言しています。

母子生活支援施設に関する苦情申立てについては、入所者の要望の多様化や複雑化が進むなかで、入所者の個別の支援方針や自立支援計画等に基づく母子生活支援施設の対応が不十分であること、施設職員と入所者とのコミュニケーションが不足していることなどが共通課題と認められました。こういった状況を踏まえて平成12年度には『母子生活支援施設の機能強化等について』を市長へ提言しています。

他に「児童扶養手当の誤支給に伴う、手当の返還には納得がいかない」といった、手当に関する苦情が申し立てられています。

エ 生活保護分野に関する苦情

委員会設立以来、この分野では区役所の担当ケースワーカーの言動について苦情申立てがなされています。保護受給者の要望の多様化や複雑化を反映し、苦情内容は多岐にわたるようになってきていますが、担当ケースワーカーと保護受給者とのコミュニケーション不足等による行き違いが苦情の原因となっている事例が目立ちます。生活保護の適正実施のために行っている担当ケースワーカーの保護受給者に対する助言指導が、それを受ける保護受給者側からは苦情となって現れる面があります。

その他、「収入認定と保護費の返還に納得が行かない」、「もらえるはずの保護費の加算が、正しく説明をしてくれなかったため、もらえていなかった」等の苦情が申し立てられています。特に障害者加算等の「各種加算の支給もれ」に関しては、職員の説明不足や区役所内の連携不足が原因となっていました。

オ 保健分野に関する苦情

平成10年度から苦情申立て対象に加えた分野ですが、件数はまだ少なく、精神保健分野に関するものや「保健師が事前連絡や趣旨説明もなく、突然自宅を訪問するようになった」など、区で行われている保健サービスに関する苦情申立てがありました。

カ その他に関する苦情

国民健康保険において「保険料はこの金額で間違いはない」といわれていた金額がまちがっていた」というもの、同様に年金、老人保健に関して区から誤った教示を受けたために不利益が生じたとする苦情申立てがなされました。

苦情申立ての原因（苦情申立て事例の検証）

福祉調整委員会への苦情申立てに至ることとなった苦情の原因は、苦情相談内容により様々であるとともに状況が錯綜している場合が多いことが特徴といえます。それらを明らかにするためには、今後、委員会に蓄積された苦情申立て事例をより多角的に分析する必要がありますが、とりあえず平成 14 年度及び平成 15 年度の 2 か年に委員会に苦情申立てをされた事例を分析し、「苦情申立てまでに至った原因」、即ち「苦情起因」を概観してみたいと思います。

まず、苦情を申立てる側からみれば、初期的には苦情の多くは苦情先の説明や情報提供のあり方そのものの不満から始まり、やがてその態度や対応への不満へと発展し、遂には委員会のような第三者機関への苦情申立てに至っているような印象をもちます。具体的には、説明や説得内容の不足、心情への無理解や配慮不足、間違った説明や手続きに大きく分けられ、これらは言わば『苦情申立てにみる表面的苦情起因』と委員会では捉えています。

委員会へ苦情申立てがなされた後、どうして上記のことが起きてしまったのか、福祉調整委員が苦情先に赴いて調査調整を実施する段階で更に分析してみると、対応ルールや基準の未確立や不備、申立人の状況や状態の確認不足、関係書類や対応記録の不備、職員やセクション間の連携不足、責任者の認識や対応の不足、職員の経験・能力等の力量不足、その他、申立人の思い違いや家族内の未調整等に大きく分けられ、今度は言わば、『調査実施にみる実質的苦情起因』を捉えることができます。

初期的な苦情解決にあたり、大半はいま少し丁寧かつ具体的で相手の立場に立った対応等をしていただければ良かったのではないかと思います。特に利用者が残念ながら死亡や怪我等に至った場合には、責任者が率先して相手の心情への配慮をより必要としますし、状況的確な把握や対応記録の整備・保存が極めて重要であると考えます。

一方、行政窓口での手当や年金等の給付関係については、適正な給付や支給もれないよう対象者への事前広報の充実や事務マニュアルの作成等、防止対策の確立と共にセクション間の連携がより重要になるかと思われます。

表 苦情起因別分類

分類	15年度	14年度	計
苦情申立てにみる表面的苦情起因	25件	25件	50件
説明や説得内容の不足	11件	18件	29件
心情への無理解や配慮不足	7件	7件	14件
間違った説明や手続き	7件	0件	7件
調査実施にみる実質的苦情起因	44件	42件	86件
対応ルールや基準の未確立や不備	13件	9件	22件
申立人の状況や状態の確認不足	9件	12件	21件
関係書類や対応記録の不備	10件	8件	18件
職員やセクション間の連携不足	6件	2件	8件
責任者の認識や対応の不足	3件	2件	5件
職員の経験・能力等の力量不足	2件	2件	4件
その他(申立人の思い違いや家族内の未調整等)	1件	7件	8件

平成 14 年度及び平成 15 年度苦情申立て件数合計 42 件を対象。重複選択あり

(3) 苦情申立てへの対応状況

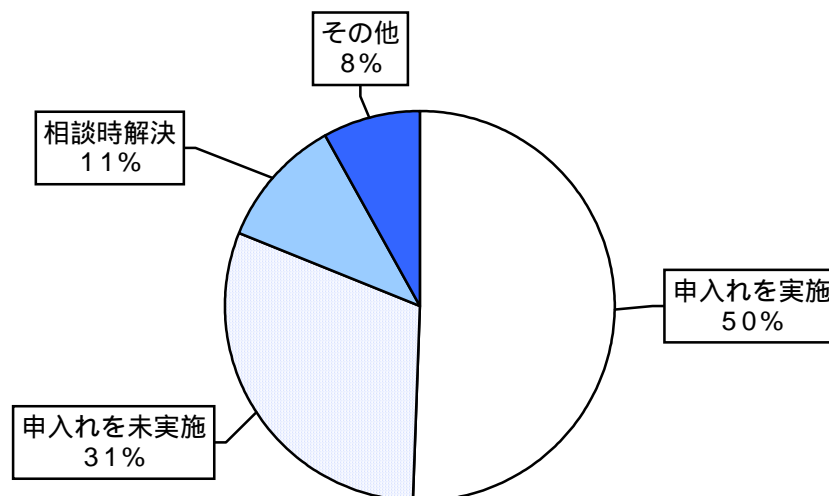
福祉調整委員会が10年間で対応した442件の苦情申立てのうち、サービス提供者（市又は事業者）に調査・調整を行い、是正・改善の申し入れを行ったものは223件（50%）となりました。一方、サービス提供者の対応に特に不備がない、又はやむを得ないものとして、是正・改善の申し入れを特に行わなかったものは135件（31%）でした。その他、申立人に対して福祉調整委員からアドバイスや情報提供により面接相談時に苦情解決したものが48件（11%）、その他が36件（8%）ありました。

表 苦情申立て（委員面接相談）の対応結果分類

年度	申し入れを実施	申し入れを行わなかった	相談時解決	その他	計
7年度	20件	6件	2件	8件	36件
8年度	32件	18件	6件	8件	64件
9年度	26件	31件	5件	9件	71件
10年度	33件	35件	4件	1件	73件
11年度	31件	20件	3件	3件	57件
12年度	24件	11件	6件	3件	44件
13年度	17件	6件	12件	1件	36件
14年度	14件	3件	3件	1件	21件
15年度	16件	1件	4件	0件	21件
16年度	10件	4件	3件	2件	19件
計	223件	135件	48件	36件	442件

「その他」とは苦情申立てが取り下げられたものをいう
H16の「その他」は調査継続中のもの(H16.3.20現在)

苦情申立て対応結果構成比（H7～16）



(4) 委員会利用後のアンケート実施とその結果

委員会を利用した方から、委員会に対する評価や意見を収集し、それを踏まえて委員会制度の一層の充実や向上を図るため、「利用者満足度調査」(アンケート)を平成14年度から実施しています。

さらに、調査を実施したサービス提供者(市又は事業者)からも「事業者調査」(アンケート)を新たに平成15年度から実施しました(いずれの様式も巻末資料に掲載)。

委員会を利用した方々からのアンケートの結果、委員面接や委員による「調査結果のお知らせ」の表現や分かりやすさについては高い評価を得ている一方、「調査結果のお知らせ」の内容については「不満」や「やや不満」とする回答が若干寄せられています。委員会の調査調整結果が苦情を申立てられた方の主張を支持することにはならなかった場合、このような評価をいただく傾向になります。このことは委員会が苦情申立てを一方向的に支持することなく、中立的な第三者機関として調査調整にあたり、その解決を図る性格上、ある程度やむを得ないのではないかと考えています。

一方、調査を実施したサービス提供者に対するアンケート結果は、いずれの項目も高い評価を得ていますが、これらのアンケート結果を委員会としては謙虚に受け止めるようにしています。

また、いずれのアンケートでも回答がない場合には、それは不満の表れではないかと捉えるようにしています。

今後も、真に中立的な第三者機関として委員会がサービス利用者、サービス提供者ともに認められるようアンケートを継続させ、委員会のさらなる充実や向上を図ってまいります。

表 利用者満足度調査(アンケート)結果

委員面接	大変満足 18件(62%)	ほぼ満足 7件(24%)	やや不満 4件(14%)	不満 0件
お知らせの表現や 分かりやすさ	大変 分かりやすい 12件(41%)	分かりやすい 11件(38%)	やや 分かりにくい 6件(21%)	非常に 分かりにくい 0件
お知らせの内容	大変満足 3件(10%)	ほぼ満足 14件(49%)	やや不満 5件(17%)	不満 7件(24%)

アンケート対象全59件うち回答29件；回答率60%

表 事業者調査(アンケート)結果

委員会の調査項目	適切 12件(63%)	ほぼ適切 7件(37%)	やや不適切 0件	不適切 0件
委員会の調査	大変満足 11件(58%)	ほぼ満足 8件(42%)	やや不満 0件	不満 0件
お知らせの内容	大変満足 8件(42%)	ほぼ満足 11件(58%)	やや不満 0件	不満 0件

アンケート対象全39件うち回答19件；回答率49%

3 市長への提言

横浜市福祉調整委員会はその設置要綱第 16 条に基づき、市長に対して制度の改善措置等を求める提言を実施することができます。過去に委員会が市長へ提言を行ったものは着実にその実現が図られています（第三章で過去の市長への提言について詳細内容を示しています）。

年度	タイトル
7	無認可保育施設に対する援護費について
8	市在宅心身障害者手当制度の市民に対する周知の徹底及び手続の改善について
9	高齢者等入浴サービス事業の充実について
10	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
11	保育所保留児童の早期解消に向けて
12	母子生活支援施設の機能強化等について
14	福祉サービスにおけるリスクマネジメントについて

4 委員会の多様な取り組み

委員会は、福祉保健サービスに関する利用者(市民)からの苦情を待っているだけでなく、幅広く、多様な活動を積極的に展開してきました。

取り組み内容	H 7	H 10	H 12	H 14	H 15	H 16	実績
自宅訪問相談活動	開始						
区巡回相談活動	開始						
地域ケアプラザ訪問活動				開始			18区18か所
福祉施設訪問活動			開始				延べ9か所
福祉施設家族会との意見交換				開始			延べ2か所
啓発活動							
本市社会福祉職職員向け研修		開始					延べ6回
介護支援専門員(ケアマネジャー)向け研修					開始		延べ3回
社会福祉事業者向け研修 (ウイング 横浜主催)					開始		延べ3回

(1) 区巡回相談活動

委員会では、委員会への苦情申立ては委員会室で行われることを原則としていますが、市民が身近な場所で、気軽にそれができるという機会を提供するために、市内の各区役所に福祉調整委員が出張して苦情相談を受ける「区巡回相談活動」を委員会設置のH7(10月、泉区からスタート)から行ってまいりました。活動実施にあたっては、各区の広報「よこはま」に開催記事を掲載することにより、その周知・広報にも努めてまいりました。

その後、平成14年度からは、従来の区役所から福祉保健サービスを利用する方がより多く訪れる身近な相談場所として、地域ケアプラザも活用し(地域ケアプラザ訪問活動)、市民にとってより身近な場所で気軽に苦情相談ができる機会を提供し、市の福祉保健サービスに対する苦情や不満の早期発見・解決に努めてまいりました。

地域ケアプラザへの訪問時には、苦情相談への対応のほか、地域の福祉サービス提供者(事業者)の方々と『苦情』をテーマにその捉え方や対応などについて意見交換を実施しました。活動成果としては、委員会活動のPR、地域の福祉サービス提供者(事業者)の苦情対応支援、委員会と福祉サービス提供者との関係の構築、そして、委員会にとって、地域の福祉現場の現状把握が図られました。(意見交換会累計参加人数198名、うち地域ケアプラザか所数71か所)。

当該活動は今後も継続し、さらに他の福祉関係施設を訪問場所に拡充していく予定です。

表 地域ケアプラザ訪問活動実施地域ケアプラザ一覧

訪問区	訪問施設名	意見交換参加人数	区内地域ケアプラザ参加数
鶴見	矢向地域ケアプラザ	8名	5か所
神奈川	新子安地域ケアプラザ	25名	4か所
西	戸部本町地域ケアプラザ	7名	3か所
中	本牧原地域ケアプラザ	8名	3か所
南	大岡地域ケアプラザ	29名	4か所
港南	港南中央地域ケアプラザ	12名	2か所
保土ヶ谷	星川地域ケアプラザ	9名	4か所
旭	鶴ヶ峰地域ケアプラザ	5名	3か所
磯子	磯子地域ケアプラザ	6名	4か所
金沢	泥亀地域ケアプラザ	10名	6か所
港北	大豆戸地域ケアプラザ	13名	6か所
緑	中山地域ケアプラザ	6名	3か所
青葉	大場地域ケアプラザ	7名	5か所
都筑	新栄地域ケアプラザ	9名	3か所
戸塚	舞岡柏尾地域ケアプラザ	7名	5か所
栄	小菅ヶ谷地域ケアプラザ	6名	5か所
泉	いずみ中央地域ケアプラザ	17名	2か所
瀬谷	二ツ橋地域ケアプラザ	14名	4か所
計		198名	71か所

(2) 福祉施設訪問活動

社会福祉事業の経営者の責務として、社会福祉法第82条では、サービス利用者からの苦情の適切な解決に努めることを規定していますが、福祉調整委員会では委員会独自の試みとして、福祉調整委員が民間の福祉施設を訪問して施設職員等との意見交換を行い、苦情対応等への助言を行う**福祉施設訪問活動**を実施してきました。

この活動目的は 委員会活動の PR、施設における苦情対応の仕組み等を検証し、利用者の苦情や不満の早期発見・解決に繋げる、委員会と施設との相互理解や連携強化、そして、委員会にとって、福祉施設の現状把握となります。

表 福祉施設訪問活動実施一覧

年度	訪問施設名
12	特別養護老人ホーム 新鶴見ホーム（鶴見区）
13	特別養護老人ホーム さわやか苑（保土ヶ谷区） 知的障害者更生施設 であい（戸塚区）
14	特別養護老人ホーム しらゆり園（戸塚区） 身体障害者療護施設 よこはまりバーサイド泉（泉区）
15	特別養護老人ホーム クロスハート栄・横浜（栄区） 知的障害者更生施設 航（金沢区）
16	特別養護老人ホーム 戸部ハマノ愛生園（西区） 身体障害者療護施設 横浜らいず（港北区）

(3) 福祉施設家族会との意見交換

入所施設における家族会役員等と意見交換を実施し、苦情や不満の早期発見・解決について向けた支援を行いました。

表 福祉施設家族会との意見交換実施一覧

年度	訪問施設名等
14	特別養護老人ホーム さわやか苑（保土ヶ谷区）の家族会の皆様（7名）
15	知的障害者更生施設 航（金沢区）家族・協力者の会の皆様（8名）

(4) 啓発活動

委員会では関係者や関係機関からの要請により、「苦情」の捉えかたやその対応の仕方について啓発する**啓発活動**も実施しています。

主要啓発活動実施一覧

- ・ 横浜市社会福祉職員に対する研修会（新採用職員フォロー研修）（H10～）
- ・ ケアマネジャー研修会（各区ケアマネジャー連絡会等）（H15～）
- ・ 社会福祉事業従事者に対する研修会（ウィリング横浜主催）（H15～）

5 関連する委員会の諸活動

(1) 委員会の目的・内容・利用方法等について**市民への周知**を図ることは重要ですが、様々な広報手段を活用し、積極的にPRを進めてきました。

ア 委員会PR用リーフレット 20,000部/年 作成

近年、毎年2万部を作成し、市内の各区役所、各地域ケアプラザ、福祉保健サービス事業者、施設及び関係機関等、約2,400か所に配布し、利用者の窓口等で周知しています。



イ 委員会PRポスター

入所施設等を中心として、約320か所で掲示しています。さらに、横浜市の**市民広報ポスター**を活用し、自治会・町内会等の掲示板(15,000か所) 図書館・地区センター等の公共施設(300か所)及び地下鉄(32全駅)でPRを行ってきました。

ウ 区巡回相談活動に併せた**広報よこはま(区版)**による区民への広報を行っています。

エ **委員会のホームページ**(平成11年4月開設)へのアクセス数は年々増加していますが、現在年間で約20,000件のアクセスがあり、インターネットによる周知が拡大しています。

ホームページアドレス <http://www.city.yokohama.jp/me/fukushi/soudan/index.html>

オ 委員会の1年間の活動実績として**運営状況報告書**を毎年1,000部作成し、市内図書館や地域ケアプラザなどに配布し、市民への閲覧に供しています。また、福祉局、区役所、事業者、その他関係機関、マスコミ及び他都市等にも配布し、委員会のPRや研修資料として活用していただいています。

カ 平成 16 年度においては、**委員会設立 10 周年記念事業としてシンポジウムを開催し、市民・社会福祉事業者の皆さんに委員会活動を知っていただくことができました。**

あなたの一言が福祉を変える

中区で シンポ 250人参加し意見交換

「あなたの一言が福祉を変える」福祉サービス
の質の向上をめざして」と題したシンポジウム
が二十四日、横浜市中区の市健康福祉総合センタ
ーで開催され、約二百五十人が参加した。市社会福
祉調整委員会の手配。同委員会に寄せられた苦情
申し立てについて、福祉現場や行政の関係者が意
見を述べ合った。

（岡本 昌子）

同委員会の発足十周年を、「僕が大きい」「大声
を起した合戦。パネル
ディスカッションには、
ジェイリストのおちど
ちさん、特別支援老人
ホーム「クロスハート」東
・徳田一の山藤子慶淑
氏、「清水ヶ丘地域ケア
プラザ」の園本前崎所長
らが行き交うとして出
席。市福祉調整委員会代
表委員の小林悠一さんが
「ケア・ネーター役を担
う」と述べた。

「この中で、新規に場所
を特別支援老人ホーム
に入居を申し込むこと
しないまま閉められた事
が原因になる」などの理由
で断られたなど、同委員
会に実際に寄せられた苦
情一件が紹介された。お
ちさんは、「入居を拒否さ
れた人に対しては（代わ
りの施設を紹介するな
ど）代替サービスの情報
提供が必要」と主張。片
山さんは施設運営にか
わる立場から「残念では
あるがよりよく働くケース」
とした上で、「認知症（類
星能）が理由なのか性格
上の理由なのかよく検討
しないまま閉められた事

「母が「今後の福祉社会に
大切なもの」と感じて購
読。数冊大賞状や新書類
中級講座などを挙げ「福
祉とは見えず知らずの人に
手を貸すこと」「顔見知
りの助け合いをいかに社
会全体に広めるかが今後
の課題だ」と語った。

討論に先立ち、朝立保
健福祉大学の阿部志郎学



約250人が参加した福祉シンポジウム
—市健康福祉総合センターホール

神奈川新聞 平成 16 年 1 月 25 日掲載

(2) 委員会制度については、他都市からの照会や視察、大学の研究者等からの調査依頼等があり、その都度対応しています。

また、毎年、総務省主催の「**全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会**」に参加して、全国の自治体オンブズマン等との情報交換や今後の自治体オンブズマン制度の課題等について意見交換を行っています。

(3) 委員会では毎月 1 回、委員全員が出席する**定例会**を開催し、苦情申立てに対する対応についての報告のほか、委員会で受け付けた全ての苦情相談等の報告及びそれらへの事務局対応の妥当性についての討議を行っています。特に困難事例に関しては時間をかけて意見交換や情報交換を図っています。また、適宜、福祉局の所管課等からの事業説明の機会を設け、横浜市の施策や事業の展開の状況把握を通じ、委員会活動の研さんに努めています。

平7第101号

平成7年11月2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 水地 啓子

委員 古賀 恭子

委員 山本 茂

無認可保育施設に対する援護費について（提言）

平成6年に設立された無認可保育施設の利用者から、援護費についての苦情申立てが行われました。

横浜市は、昭和59年度末以前に設置された無認可保育所のうち、別添資料の要綱の要件に合致する無認可保育所について援護費を支給しています。しかし、昭和60年度以降設置の無認可保育所については、いずれもこの要綱に基づいた援護費は支給されておられません。

援護費支給をやめた理由について、関係部局は、「保育に欠ける乳児・幼児の保育については、第一義的には保育所で対応すべきだと考えている。しかし、保育所の地域的な偏在や児童等の年齢構成の偏りにより、すべてを保育所で対応することが困難であり、昭和59年度末までは無認可保育施設にも一部補助を行うことにより、保護者の負担の軽減を図ってきた。その後、就学児童数の減少等により保留児も減少したため、昭和60年度以降に新設された無認可保育施設については、補助をしないこととした」との説明をしております。

しかし、平成2年頃から保留児が遞増する傾向にあることは市が作成した資料でも明らかです。これは、保育所二丁の地域的偏在や低年齢児を受け入れる保育所の不足等に原因があると思われます。女性の社会進出等に伴う少子化傾向の続く中、市としては、保育所の地域的配置の適正化や、特に乳児に関する保育所の定員数の増加に努めていくべきですが、全ての需要を保育所だけで満たすことは非現実的であると思われます。必然、無認可保育施設を、市としては社会資源として位置づけ、対応していくべきでしょう。

無認可保育施設については、同じ要件を満たしていながら設立年度だけで区分され、援護費を受けられる施設と受けられない施設があり、保護者の負担に相当額の差異が生じています。これは、同一市内で児童を養育している保護者に不平等を生じさせることになり、非常に不合理であると判断されます。

そこで、昭和60年度以降に設立された無認可保育施設にも、要件を満たす施設には援護費を支給するよう提言いたします。

平成7年度 提言のもととなった苦情申立て事例

申立ての趣旨	<p>子供を無認可保育施設に預けている。昭和59年以前に設立された無認可保育施設に対しては、援護費（補助金）が支給されているが、それ以降に設立されたものには支給されていないため、利用料が非常に高額となっている。すべての無認可保育施設に対し、公平に援護費を支給してほしい。また、なぜこのようなことになったのかを知りたい。</p>
調査・調整結果	<p>市は保育施設の不足のため無認可保育施設を利用している方の経済的負担を軽減する目的で、無認可保育施設に対して援護費の支給を行っていたが、昭和60年度以降、保留児の数が減少したため、保育所の不足がおおむね解消されたと判断し、以降設立された無認可保育施設については援護費を支給しないこととした。</p> <p>しかし、平成2年頃から再度、保留児が増加傾向にあるという事実及び同じ要件を満たす無認可保育施設でありながら、設立年度だけで援護費支給の適否が判断されることは不合理であるという考えから、一定要件を満たす無認可保育施設に対しては、援護費の支給を再開するよう所管課に申し入れた。</p>

市の対応

平成8年度から要綱を改正し、設立年度にかかわらず、一定の要件を満たしている無認可保育施設を「地域保育室」として認定し、援護費が支給されることとなった。

【参考：援護費の支給状況の推移】

年 度	7	8	9	10
対象施設数	40	50	62	81
対象児童数（人）	1,095	1,365	1,722	2,570
1人平均月額（円）	30,200	34,300	77,900	80,100

「地域保育室」は平成9年度以降、「横浜保育室」に変更され、対象範囲が拡大されました。

平 8 第 1 0 1 号
平成 9 年 1 月 2 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 水地 啓子

委員 古賀 恭子

委員 山本 茂

横浜市在宅心身障害者手当制度の市民に対する周知の徹底
及び手続きの改善について（提言）

横浜市の在宅心身障害者手当制度は昭和 4 8 年度に条例で設置され、その後同制度の対象となる市民に対して、福祉事務所の窓口で制度の説明がされるとともに、通知文の送付や「広報よこはま」への掲載を通じて同制度の周知が図られています。

しかし、一方では、支給要件を満たしていながら、制度を知らなかったために「在宅心身障害者手当」を受けることができなかったという苦情が本年度に入って既に 3 件出されています。

原因としては、

同制度の周知が十分には行われていないこと

同制度の申請を受け付ける期間が毎年 4 月から 5 月末までの 2 か月間しかないこと

「在宅」という表現や「施設入所は除く」という適用除外の表現が一般的に市民には分かりにくいこと

などが挙げられます。

ついては、制度を知らなかったことにより市民が不利益を受けることがないように

制度の周知徹底を図ること

手当支給の手続き面では、申請受理期間の制限を廃止し常時申請を受け付けること

給付にあたっては、従来から支給要件を満たしていた場合については、申請時から 2 年～ 3 年間はさかのぼって救済する方法を検討するなど抜本的に改善するよう提言いたします。

平成8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>身体障害者手帳2級に認定されている。他都市から横浜市に転入してきた20年以上前から「在宅心身障害者手当」の受給資格があったのに、福祉事務所から何の説明もなかったため、現在まで同手当が支給されていない。さかのぼって同手当を支給してほしい。</p>
<p>調査・調整結果</p>	<p>同手当の市民への周知方法としては、転入当時は「広報よこはま」への掲載のほかは、福祉事務所の窓口における説明のみで、当時申立人に対して同手当の説明をしたかどうかについては確認できなかった。また、同手当は申請主義であり、遡及は困難であるとのことだった。</p> <p>しかし、制度を知らなかったために同手当を受けられなかったことは、公平性の観点から重大な問題であり、今後市民がこうした不利益を受けることがないように同制度の市民への周知を徹底するとともに、実際に不利益を受けた方への救済策を検討するよう所管課に申し入れた。</p>
<p>申立ての趣旨</p>	<p>長期入院中に死亡した身体障害者手帳1級に認定された母(以下「本人」)の身体障害者手帳を福祉事務所へ返却しに行った際に、市の職員から「在宅心身障害者手当」の廃止手続きを行うように言われた。その時に初めてその手当が存在し、本人が手当の支給要件に該当していたことを知った。福祉事務所からは、『身体障害者手帳交付の際に同手当について説明したはずだ』と言われたが、説明を受けた覚えはない。については、同手当をさかのぼって支給してほしい。</p>
<p>調査・調整結果</p>	<p>同手当が本人に支給されているかどうかの確認をせずに、手当の廃止手続きをとるよう求めたことは不適切な対応であり、その点について福祉事務所に申し入れを行った。また、同手当制度においては、「在宅」の障害者であることが支給要件とされているが、この「在宅」障害者の中に、本人のように入院している方が含まれることがわかりにくく、制度の説明や手続き等において市民に不親切なところが見受けられた。この点について所管課に改善を申し入れた。</p>
<p>申立ての趣旨</p>	<p>身体障害者手帳2級に認定されているが、昨年、区役所から「在宅心身障害者手当」についての案内通知が届き、初めて同手当の存在を知った。身体障害者手帳取得時から昨年まで同手当の説明はなかったため、申請が行えなかった。についてはさかのぼって同手当を支給してほしい。</p>
<p>調査・調整結果</p>	<p>申立人は数年前に身体障害者手帳の等級が変更された際に「障害福祉のあんない」を配布され、障害者福祉制度のひと通りの説明を福祉事務所より受けたものの、同手当の説明が十分になされたか否かの確認はできなかった。しかし、一般的に見ても、同手当の市民に対する周知体制は十分であるとは言いがたいという点が認められたため、所管課に改善を申し入れた。</p>

市の対応

制度の広報・周知の徹底とともに、窓口説明の充実が図られた。平成10年4月からは申請受付期間の制限を廃止し、常時受付が実施され、支給回数も年2回となり、申請から支給までの期間が短縮されるなどの改善がされた。

平 9 第 1 0 1 号

平成9年11月26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 水地 啓子

委員 佐々木 法夫

委員 春山 和代

高齢者等入浴サービス事業の充実について（提言）

訪問入浴サービスについて、ねたきりの妻を在宅で介護している高齢の夫から、「せめて夏場だけでも毎週入浴させてやりたいのに、月4回までしか利用できないので、5週目のある月でも少なくとも週に1回利用できるようなしてもらえないか」という苦情が出されました。

この事業は、家庭において入浴することが困難なねたきり高齢者及び重度の身体障害者に対し、健康の保持と保健衛生面の向上のために入浴の機会を提供するものとして、特別養護老人ホーム等を利用する施設入浴は昭和54年度から、移動入浴車による訪問入浴は昭和63年度から実施されており、これらのサービスの利用回数は現在は月4回以内とされています。

横浜市の入浴サービスが他都市に比べれば充実しているのは確かとはいえ、例えば特別養護老人ホームの入所者に対しては、週2回の入浴が国の基準でも定められています。一方、在宅介護を懸命に続ける市民の立場に立てば、特に夏場に5週目のある月は2週間入浴できなくなってしまうのは切実な問題であることから、高齢者や障害者の生活実態に即した入浴機会が保障されるべきであると考えます。また、同様の内容が、区民要望として提起されていることも聞いています。

そこで、現行の月4回以内というサービス利用回数を、少なくとも週に1回利用できるように、制度の改善を行うよう提言します。

平成9年度 提言のもととなった苦情申立て事例

申立ての趣旨	<p>現在、ねたきりの妻に対する訪問入浴サービスを行ってもらっているが、同サービスは月4回までしか利用できず、5週目のある月は2週間入浴ができなくなってしまう。特に夏場は不潔な状態が続き、妻は皮膚病にかかってしまった。</p> <p>このような状況のため、少なくとも週に1回利用できるようにしてもらえないか。</p>
調査・調整結果	<p>調査の結果、市からは「横浜市の入浴サービスは他都市と比べ充実している」、「市の財政状況からみて回数の増加は困難である」といった回答を得た。</p> <p>しかしながら、申立ての内容に正当性があると認められたため、制度を改善する方向で検討してほしい旨を所管課に申し入れた。</p>

市の対応

平成10年度から月4回以内の利用回数が改められ、週1回の利用ができるよう改善された。

【参考：入浴サービスの利用状況の推移】

年 度	9	10	11	12
施設入浴対象施設	36	36	36	35
施設入浴利用者数(人)	19,285	17,531	14,743	6,874
訪問入浴利用者数(人)	101,553	117,351	125,557	138,330

平成12年度以降、訪問入浴サービスには「介護保険制度」が適用されることとなりました。

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であっても運用面で、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。

平 1 1 第 1 0 1 号

平成12年3月13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 橋本 宏子

委員 岡上 和雄

委員 岩田 恭子

委員 五味 登志江

委員 佐藤 幸男

保育所保留児童の早期解消に向けて（提言）

平成11年中に横浜市福祉調整委員会が受けた市民からの苦情相談のなかで、次のような顕著な傾向がありました。これを踏まえて、委員会において種々検討を重ねてまいりましたので、その経過を報告するとともに、施策の推進について提言します。

最近、保育所入所にかかわる苦情が多く寄せられます。苦情の内容は、特に3歳児の入所の保留に関するものが目立っており、例えば

横浜保育室で、3歳になったら退園せざるを得なくなった。認可に入れず、横浜保育室で3歳児に助成がないのは公平を欠く。

年度途中の入所ができなかった。年齢定員の持ち上がりで新規募集枠がない。

兄弟姉妹を同じ保育所に通わせたいのに、一方が入れなかった。

などの声がありました。

横浜市では、保育保留児童の顕著な増加に対応するため、平成9年に「緊急保育計画」を策定し、認可保育所の整備及び横浜保育室の制度化を2本柱として、特に保留が多い低年齢児を重点に受け皿の整備を進めており、保留児童数の増加に一定の歯止めがかかりました。しかしなお1600余人の保留児童があり、全国の自治体で最も多い現状にあって、子育てをしながら働き続ける市民にとっては切実です。

併せて、量的な整備だけでなく保育ニーズの多様化（延長保育、夜間保育、一時保育、休日保育、その他子育て支援）に対応し、選択できる保育資源が多角的に用意されなければ、問題の解決にはなりません。

保留児童の解消のためには、まず認可保育所の計画的な整備が基本になることは言うまでもありません。そのための認可保育所の新設及び増改築、民間保育所の誘致、既設保育所の定員見直し等を推進し、受け入れ枠の拡大にさらに力を入れていただきたいと思います。しかしながら、認可の整備だけでは、要保育児童の増加と保育ニーズの多様化に追いつかないのも現実です。全てのニーズを認可保育所だけで満たすのは現実的ではありません。

そこで、保育保留児童の早期解消に向けて、次のような取り組みを検討し進められるよう提言いたします。

提 言

- 1 保留児童の6割を占める3歳未満児を重点とした緊急保育計画を推進することと併せて、なお400人余の保留がある3歳児について、継続して保育を受けられること、また3歳からの途中入所を可能とするような対策を講じることを検討してください。
- 2 横浜保育室は、民間の保育資源を有効に活かした市独自の制度として評価されています。緊急対策として、3歳未満児に特化した助成制度であることは理解しますし、この度国の規制緩和によって一部が認可保育所へ移行することも想定されます。
しかし、認可の整備が揃わないなかで、また今後なお多様化する保育ニーズに対応するためには、このような民間の保育資源を積極的かつ柔軟に活用して、保育の質を担保しつつ、就学前までの一貫した保育サービスを提供できるような支援の仕組みを検討してください。
- 3 保育施設は、全市のトータルな受け入れ枠が充足されても、身近に利用できなければ意味がありません。全市及び区別の整備計画だけでなく、各地域（利用圏）ごとのニーズをきめ細かく考慮して、認可保育所と横浜保育室等を組み合わせ、使い勝手の良いサービスの地域配置を図るよう配慮してください。
- 4 認可保育所の入所決定基準について、情報提供への不満や決定過程への疑問の声が寄せられます。現行の市の統一基準（保育所入所承諾基準）では個別の優先順位づけが容易でないため、各区で実施細目を設けていますが、各区まちまちで必ずしも明確になっていません。市の入所決定基準を見直して、誰もが納得できる細目基準を設定し、就労事情等に応じた保育の必要度が公平に判断できるようにするとともに、必要な保育情報が十分に市民に提供されるよう手続きの改善を図ってください。

平成11年度 提言のもととなった苦情申立て事例

申立ての趣旨	きょうだい別々の保育所にしか入ることができなかったが、自宅に近い同じ保育所に通わせたい。また、横浜保育室には3歳までしか預けられないことにも不満である。
調査・調整結果	『保育所入所基準』でAランクに該当しないと入所決定が難しかった状況を伝え、申立人は就労することは決まっていたが申請段階では就労していなかったため、ランクが下がり保留になってしまったことを伝えた。申立人が希望していた横浜保育室は3歳児以上の受け入れ体制がなかったが、全体の7割の保育室で3歳児以上の受け入れを行っていることを説明した。

申立ての趣旨	第1子は認可保育所に、第2子は横浜保育室に通っている。以前は2人とも同じ保育室に通っていたが、入所途中で横浜保育室になり、3歳児の保育がなくなってしまった。以前から通っていた施設が、横浜保育室制度の開始により3歳未満児のみを対象とすることになってしまい、かえって不利益を受けた。
調査・調整結果	横浜保育室は3歳未満児の保育需要が特に高いことから設けられた制度であることを説明し、理解を求めた。

申立ての趣旨	3歳になる子どもの保育所の申請を区役所にしたところ、希望の公立保育所は3歳児の募集枠は0と言われた。2歳児で20人募集し、そのまま持ち上がるため、3歳児の募集がない。
調査・調整結果	募集人数は流動的で確定することが難しいこと、市の緊急保育計画では3歳未満児を救済することを第一と考えていることを説明した。 福祉局の所管課に対し、横浜保育室、家庭保育福祉員利用者が継続して保育を受けられるよう早急に対策を立てることと区所管課で保育所入所案内頒布時に年齢別定員枠を案内するよう申し入れた。

市の対応

市では、横浜保育室に入所している児童について、平成12年度以降、3歳児に対しても、暫定的な助成がされることになった。より公正・公平な視点で保育所入所基準が見直されるとともに、緊急保育計画の推進や、その後「子育て支援事業本部」の設置により、引き続き保育所の新增設等による定員増を図ることで保留児童の解消を目指している。

平 1 2 第 1 0 1 号

平成13年3月22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 橋本 宏子

委員 小林 良二

委員 田中 千枝子

委員 岡上 和雄

委員 岩田 恭子

委員 五味 登志江

委員 佐藤 幸男

母子生活支援施設の機能強化等について（提言）

母子生活支援施設は、市内では現在、公立3、社会福祉法人4の計7施設があります。母子生活支援施設は、児童福祉法第38条に規定された児童福祉施設ですが、その役割として、支援を必要とする母子への生活の場の提供をはじめ、家庭生活の支援、就労支援、子育て・児童の支援等生活全般にわたっています。平成10年の児童福祉法改正により、それまでの「母子寮」から名称変更され、その機能も母子世帯の自立を支援する施設として明確に位置づけられています。

平成11年度と12年度に横浜市福祉調整委員会が取り扱った母子生活支援施設に関する苦情としては、「処遇に対する意見や不満を受けとめ、施設運営に反映する仕組みが十分でない」、「入所者のプライバシーが守られていない」という問題が苦情の原因となっている様子がうかがわれました。こうした背景には、従来の生活支援だけでは解決できない新たなニーズや課題が発生しているにもかかわらず、それに対する的確な支援の仕組みや運営体制が確立していないというソフト面の問題に加えて、ハードの面でも施設の老朽化等が著しく、母親と子どもの生活をより重視したプライバシーの確保が困難な状況となっているという面が見られました。

このような現状を踏まえ、母子生活支援施設の機能強化等の問題に適切に対応し解決を図るため、次のような取り組みを検討されるよう提言します。

提 言

1 生活支援施設としての機能強化

入所者が抱える問題は、最近では、ドメスティック・バイオレンス（夫等親しい男性からの暴力）を理由とする入所が急増するなど多岐多様にわたっています。母子生活支援施設は、あくまで自立に向けた施設として、各入所者が抱える課題や問題点に直接向き合い、自立して退所に至るまでの間の生活全般にわたる支援を適切に行うことが求められています。また、夕刻から夜の相談時間確保などを含めた入所者個々人へのきめ細かい支援策に基づいた支援体制を充実させ、母親と子どもの自立支援策につながるような施設運営の推進が必要とされています。

そのために、まず個々の入所者の生活支援の基礎となる「自立支援計画」の作成にあたっては、入所者の意見が反映される仕組みづくりと利用者である母親と子どものニーズに的確に対応するサービスの提供が求められています。この「自立支援計画」は、必要な時期に適切な見直しを行い、併せて、入所者の目標達成に対する評価も実施していく必要があります。

また、母子生活支援施設で入所者の意見が反映される施設運営の促進を図るために、母の会等と定期的に意見交換の機会を持ち、「意見箱」の活用を積極的に推進するとともに、意見表明の無記名性を確保する手段として、施設内での定期的なアンケート調査等の実施も検討してください。

2 母親と子どものプライバシーの確保

入所者は、周囲の言動に非常に鋭敏になっている面もあり、安心して生活できる環境が是非とも必要となっています。現在、施設によっては、老朽化が著しく入所者のプライバシーを確保することが物理的に難しくなっている面も見られます。

住環境が入所者等に与える影響は計り知れないものがあり、住環境の改善が急務の課題と考えられますので、施設の改修等を計画的に進めてください。

3 母子シェルターとしての役割の拡充

近年における母子生活支援施設への入所理由としては、従来からの支援を必要とする理由に加え、昨今ではとりわけ、ドメスティック・バイオレンスが大半を占めるなど、入所事情が大きく変化しています。

ドメスティック・バイオレンスは、母親に対する肉体的、精神的な暴力にとどまらず、子どもに対しても児童虐待として同時に出現する事例が多く、母と子の安全を図らなければなりません。しかし、現在横浜市では、母子緊急一時保護施設は1施設3室しかなく、婦人保護のための緊急一時保護施設に母子世帯で入所している事例が大半です。

ドメスティック・バイオレンスは今後も増加傾向がうかがえます。こうした中で、今後は母子生活支援施設の機能をドメスティック・バイオレンスの母子シェルターにまで拡大することを明確に位置づけ、支援体制づくりに努めてください。

平成12年度 提言のもととなった苦情申立て事例

申立ての趣旨	母子生活支援施設の保育士が、入所者の職歴等のプライバシーに関わることを他の入所者に話す。 職員に訴えたが、「様子を見ましょう」と言うだけで、何も対応してくれないし、相手をかばうような言葉しか返ってこない。
調査・調整結果	苦情内容は過去のことであったり、指導した内容が違った意味でとられるなどの問題もあったが、入所者からの苦情や要望に対してきめ細かいチェックや改善状況の確認を施設全体として行うこと、及び入所者のプライバシーの配慮等について改めて徹底するよう申し入れた。

申立ての趣旨	母子生活支援施設に入所しているが、他の乱暴な口調の入所者等から迷惑を受けて困っているが、職員が適切に対応してくれない。入所者は、様々な事情で入所しているのに、対応が十分ではない。
調査・調整結果	施設内で問題が生じた時の解決の仕方等について、入所者も含めて施設全体としてルール化し、明確にしておくこと、また、他の入所者に迷惑を及ぼす方等については、本人への援助計画を立て、施設の総力を挙げて援助するとともに、他の入所者にも事情を理解してもらうよう努力をすること、等について改善の申入れを行った。

市の対応

市では、母子シェルターの機能を持ち、プライバシーに配慮した母子生活支援施設の改修等を計画化し整備を進めているほか、民間の女性緊急一時保護施設を支援し、受け入れ体制の充実に努めている。

自立支援につながる施設運営の推進については、自立支援計画の策定、意見交換会の開催、意見箱の設置等を進めている。

平 1 4 第 1 0 1 号

平成15年3月25日

横浜市長 中田 宏 様

横浜市福祉調整委員会

委員 大澤 隆

委員 小林 良二

委員 田中 千枝子

委員 根本 嘉昭

委員 松原 康雄

委員 竹島 正

委員 岩田 恭子

委員 笠井 清司

委員 栗原 智子

福祉サ - ビスにおけるリスクマネジメントについて（提言）

介護保険制度の導入や社会福祉基礎構造改革の進展により、福祉サ - ビスの利用は措置から契約に基づく利用制度へと移行しつつあります。これに伴い、利用者、事業者双方の権利・義務の関係が明確になり、これまでは顕在化しにくいと思われてきた福祉施設での事故への対応の問題が関心を集めています。利用者の安全や安心を確保していくためには、一人ひとりの利用者の状態に着目した、個別的で質の高い福祉サ - ビスを提供していくことが基本であるという考え方に立ち、事故防止対策を中心とする危機管理体制 - リスクマネジメントシステムの確立を図ることが急務であると思われま

す。こうしたなかで、最近の福祉調整委員会に申立てられた苦情相談においても、介護サ - ビス、特に介護老人福祉施設の利用の際の事故に関する申立てが多くみられます。

例えば、

ショ - トステイの利用中に転倒し怪我をしたことについて、家族から施設に説明を求めたが納得できる説明がない、区にも訴えたが進展が見られないので福祉調整委員会で事実関係を明らかにしてほしい。

特別養護老人ホ - ム入所中に容態が急変し病院に搬送されたが、施設から家族への経過の説明が不十分で納得できない、

などの苦情がありました。

このような申立てを受けて、当委員会では、関係施設において調査を実施し、それを踏まえて様々な検討を行いました。その結果、リスクマネジメントの観点からの対応が必要であるという結論に至りました。

リスクマネジメントについては、すでに厚生労働省から「福祉サ - ビスにおける危機管理（リスクマネジメント）に関する取り組み指針」（平成14年3月）が出され、市内でもいくつかの福祉施設で取り

組みが行われていますが、福祉施設全体で見ると、まだ緒についたばかりであり、横浜市としてもリスクマネジメントの取り組みを推進することが求められます。

リスクマネジメントは、利用者の安全に配慮して、可能な限り事故を予防する対策の仕組みと、万一事故が起きてしまったときに、利用者や家族に対して適切に対処する仕組み、から成り立っています。本委員会では、これまでの委員会による調査活動の中から、リスクマネジメントを進めるにあたって重要であると思われる視点について指摘しておきたいと思います。

1 事故を未然に防止するための視点

(1) 利用者、家族とのコミュニケーション

サービス利用者・家族とのコミュニケーションが重要であることはたびたび指摘されていますが、サービスの利用に際しては、利用者・家族へのリスクマネジメントに関する十分な説明と同意が必要であると思われます。例えば、施設における事故の防止体制、事故が起きた場合の対応、再発防止策、介護記録の作成、事故の際の家族への報告の仕方等について、家族に十分説明することにより、利用者や家族も施設の対応方針を理解し、安心して施設を利用できるようになると考えられます。

(2) アセスメントと個別介護計画の作成

施設サービス利用者に関する十分なアセスメントと、これに基づく個別介護計画が作成されているかが問題になります。利用者の個別介護計画を作成することによって、その利用者がどのような場合に事故を起こしやすいかを明確にし、その情報を担当職員が共有することが必要となります。

(3) 身体的状況等の把握

介護保険が導入され、サービス利用者 と提供者との契約体制になってから、身体的状況や医療面での情報が十分でないままにサービスの利用が行われる傾向が見られます。特にショートステイの利用においては、こうした問題が大きいと思われます。

(4) 事故を繰り返して起こす可能性のある利用者への対応

サービス利用者の中には、繰り返して事故を起こす可能性のある利用者がいます。このような場合には、組織全体で介護計画を検討するとともに、必要に応じて外部の専門家を招いて対応を協議できるようなシステムが必要になります。

また、これまでの施設サービスの傾向として、問題が起きても、それを表に出さないという傾向が見られましたが、今後は施設間での協議体制を強化し、こうした事例の研究や情報を交換するようなことも必要であると思われます。

(5) 感染症の取り扱い

感染症の取り扱いについては、個々の施設での取り組みのみならず、プライバシーの保護に十分配慮しつつ、施設全体としての取り組みも必要であると思われます。

2 事故が起きてしまったときの対応の視点

実際に事故が起きた場合には、家族や関係者に対して、まず事故の原因と考えられることを記録に基づいて、十分誠実に説明する必要がある、その上で、必要な謝罪をするとともに、事故の再発防止策をあわせて説明することが重要です。

以上のような視点を踏まえ、高齢者福祉施設を始めとする福祉サービスにおけるリスクマネジメントについて早急に検討されるよう次のとおり提言します。

提 言

- 1 福祉施設における事故の発生予防と再発予防策としてのリスクマネジメントのシステムが、どの程度、どのような形で実施されているか、などについて調査を実施すること。
- 2 リスクマネジメントのシステムが作られている場合でも、それが、職員の日常の業務体制においてどの程度活かされているか、などについての検証をすること。
また、事故を起こしやすい環境や職員の業務体制に関する情報を収集すること。
- 3 利用者や家族への説明責任の一環として、事故が起きた場合の取り扱いに関する情報提供が、利用者・家族にどのように行われているか、などについて調査を実施すること。
- 4 福祉施設における事故には、サ - ビス利用者の身体的状況や医療面での情報が十分把握されていない問題が関連している可能性があるので、これらについての調査を実施すること。
- 5 リスクマネジメントに関する検討委員会等を設置し、必要事項について検討するとともに、福祉施設におけるリスクマネジメントの取り組みの推進に資するよう、横浜市として、リスクマネジメントのマニュアルを整備し、普及に努めること。

平成14年度 提言のもととなった苦情申立て事例

申立ての趣旨	ショートステイの利用中に転倒し、施設に説明を求めたが、納得できる説明がない。区にも訴えたが、進展しない。事実関係を明確にしてほしい。
調査・調整結果	調査の結果、転倒時における施設側の対応については、特に不適切な面は見あたらなかったが、施設側では今回の事故を契機に、いっそう、業務改善や事故発生後の家族への連絡体制を整備し、再発防止対策を講じていた。 また、区の苦情対応は、終始、当事者間の話し合いによる解決に任せ、区が主体的な役割を果たしていなかったため、今後、適切な対応を行うよう申入れた。

申立ての趣旨	本人は、特別養護老人ホームから通院していた。施設からは、家族に対して何も話がなかったが、通院の際に、急きょ入院することとなった。後日、施設の看護師は、入院の数日前に本人の病状変化に気付いていたと言ったが、なぜ、その時点で家族に連絡してくれなかったのか。また、一連の事実経過を施設に問い合わせたが責任ある回答がなかった。
調査・調整結果	調査の結果、施設では、入所者の病状が変化した時の家族への連絡体制や、利用者・家族からの苦情に対応する仕組みは一応整備されていたが、必要な時の連絡体制が機能していなかった。以上を踏まえて、施設に対し、入所者の身体状況・病状変化等の情報を家族に連絡する体制の整備、急変時の状況等を家族に説明する仕組みや苦情処理システムの整備等について、利用者・家族・施設職員に周知徹底することなどを申入れた。

申立ての趣旨	ショートステイから退所する際、本人が痛がるため、病院でみてもらったところ圧迫骨折していると言われた。すぐに施設とケアマネジャーに連絡したが、施設もケアマネジャーも調べて後で電話をすと言いながら何も連絡がない。また、区にも連絡したが、適切に対応してくれなかった。
調査・調整結果	調査の結果、施設内での骨折は確認できなかったが、ケアマネジャーは本人の骨粗しょう症等の身体状況を施設に伝えていなかった。また、ケアプランの作成等にも問題点が認められ、苦情への対応を怠る等、改善すべき点が認められたので、法令に基づく記録の作成・保管を含めて改善を申入れた。区にも、ケアマネジャーへの指導と苦情相談に対して適切な対応を行うよう申入れた。

市の対応

市では、平成15年度に全ての福祉施設におけるリスクマネジメントの実施状況について調査を実施した。そのうち、高齢者保健福祉施設においては、安全管理体制を策定する指針となる「**セーフティマネジメントガイド**」が策定され、施設職員等を対象に研修会が開催された。今後、障害福祉施設についても、同様に策定されることになっている。

第四章 福祉調整委員になってみて

松原 康雄

平成7～14年度委員（専門：児童福祉分野）

- 福祉調整委員としての活動経験を振り返る -

最近、横浜市の職員（特に福祉保健センター関係）の方から、「まだ、調整委員でいらっしゃいますか」という質問を数回受けた。これは、福祉調整委員会が福祉現場に定着してきていることのあらわれだろう。

私自身は、調整委員会が活動を開始した当初から、数年のかかりであったので、存在自体も十分認知されてはならず、むしろ当初は現場からの警戒感があったように思う。それだけ、活動が順調に進み、市民だけではなく現場からも認められてきたと思う。市民との関係でいえば、活動開始当初から相談件数は多く、期待は寄せられていたのだと思う。相談者の考えを聞き、理解することについては、随分市民の方に鍛えられたと考えており、十分期待に応えられたかなという反省とともに、感謝の気持ちがいまでも残っている。委員会をリードしてくださった故大澤先生の思い出も多いが、市民委員からも学ぶところが多々あった。

忘れられない相談になっているが、介護保険導入前に、市で実施していた訪問入浴が月に4回であったものを週1回、つまり第5週にも実施してほしいとの要望を担当したことがある。当時の状況では、月2回という政令市もあり、横浜はかなり充実して実施していた状況にあった。これを実現しようとするれば、当然市の予算も増加することになるわけで、一委員としての回答には限界があると判断し、委員会全体にこの課題を提起してみたことがある。この論議のなかで、市民代表委員のおひとりが、「在宅の高齢者の方は週に1回もお風呂に入れない訳ですね。われわれは、毎日入浴しているのに」と発言された。実施体制や予算という側面からしか考えていなかったことに、大きな衝撃を受けたことを記憶している。この発言をひとつの契機として、この問題は市長提言にもなり、週1回の実施が実現されることになった。生活者としての感覚の大切さを学んだ事例であった。

現在、私は調整委員会から離れているが、調整委員会はこれまでの活動経験の積み重ねを活かしながら、さらに活動を充実していくことのできる組織だと考えている。そのなかで、県レベルで実施されている苦情委員会の処理システム、今後実施されていくであろう第三者評価との役割分担（場合によっては重なる部分もあってよい）が明らかになっていくとよいと願っている。

村川 浩一

平成7～10年度委員（専門：高齢者福祉分野）

- 福祉調整委員当時を省みて -

はじめに - 委員就任当時のこと等

私は、平成7年7月から11年3月までの2期4か年にわたり、委員をお引き受けした。先行する東京・中野区の福祉オンブズマン（1989）や川崎市民オンブズマン（1990）等と並ぶシステム運営の一翼を担うこととなり、当時、私はその責任の重さから非常に緊張していたことを記憶している。私にとっては良い試練の機会を与えていただいたと省みている。

印象に残る「調整」のこと等

1つめは、老人福祉施設入所者の「事故」をめぐる案件であった。一時帰宅中の高齢者について、その変化に気づいた家族が信頼度の高い医療機関の診察を経て、訴えに及んだものであった。所定の手続きを経て、施設側に説明責任と明確な対応を求める結論を出したと記憶している。改めて施設の社会的責任と一人ひとりへの丁寧な対応が求められることを強調しておきたい。リスクマネジメントの推進と説明責任の明確化は今日どの施設にも問われている。

2つめは、民間の障害者福祉施設での職員の「嫌がらせによる通所困難」をめぐる案件であった。所定の手続きを経て、施設側に強い反省を求めるとともに、市側に他施設の利用（当時は措置）を緊急かつ優先的に講じるよう結論を出したと記憶している。言うまでもないが、福祉施設における虐待や暴力、性的嫌がらせ等は、断じて許されないものである。

3つめに、「調整」の難しさや大切さということを改めて感じている。この委員会が扱う案件は、その個別的かつ複合的内容から、問題解決は一樣ではないし、単純ではない。そこでは、訴えを行った市民（本人・家族等）のニーズをふまえ、社会的公正の見地から「調整」を通じて、より良い結論を模索することが何よりも大切と考えられる。

横浜市内の施設・事業者、並びに関係機関は、案件の調整結果や事後処理だけに汲々とするのではなく、提起された問題点を契機として、福祉サービスの質の向上を目標に据え、先進的なコミュニティ・ケアの実現に向けて、サービス改革に取り組みられることを私は切望する。

最近思うこと - <Person Centerd Care>

認知症（痴呆）高齢者ケアに関連して、<パーソン・センタード・ケア（Person Centerd Care）>という概念・方法が論じられている。別の表現を用いれば、利用者本位の福祉サービスを具体的に追求して、一人ひとりのニーズを充足するべく、その人にふさわしいケアや資源を用意するということである。グループホームやユニットケアが実践的バックボーンとするところである。認知症や知的障害等により、意思表示に困難のある市民の抱える問題にこそ、「共感」をもって困難な状況を緩和し、関係者間の調整を図ること等を通じて、基本的人権（Human Rights）の原理に基づく問題解決がさらに求められているのではないだろうか。

最後に、現役の委員諸氏・事務局のご尽力によって、適切な運営・調整がすすめられていることに敬意を表するものである。

〔備忘録〕

第1期から4期にわたり委員をなさった大澤 隆さん（東洋英和女学院大学・岩手県立大学教授等を歴任）が2004年1月急逝された。大澤さんは、私にとってはソーシャルワーカーの大先輩であり、この委員会では、市長への提言づくり等について大変ご尽力されていたことが思い起こされる（合掌）。

佐々木 法夫

平成9～10年度委員（市民委員）

福祉調整委員になったきっかけは、病人の父に対する行政、病院の対応のあり方に満足しなかったからです。戦後、復興のため環境が整わない中で、過酷な労働を強いられ、家族を養い、定年を迎えほっと一息ついたところで、余生を楽しむ間もなく病と痴呆が進み、3か月間の入退院を繰り返し、都度設備の整わない病院に追いやられ亡くなりました。

人生をまっとうしたのだろうか、権利は擁護されたのかと思い、悩まされました。運よく、委員に選ばれたのは、市政モニターの時、「福祉の充実を」と訴え続けたことがむくわれたのだと思い、選ばれたからには、福祉の充実になんか少しでもお役に立ちたいと胸ふくらませる一方、重責に身が引き締まりました。

印象に残っている事例は、ある精神障害者の方からの申立てです。

申立人は民間のアパートに住んでいましたが、近隣の人々との折り合いが悪く、トラブルが絶えませんでした。申立人と行政の間で幾度となく調整が行われましたが、もの別れに終わり、結果として措置入院に近い形がとられました。入院にあたり、申立人と行政の間で約束ごとをしましたが、約束は守られず、著しく精神的、物質的不利益を被ったというものでした。

精神障害者であることから、閉鎖病棟への出張面接で、医師と看護師が付き添いました。精神障害のある方からうまく話が聞き出せるだろうか、不安でいっぱいでした。やはり意志の疎通が図られないまま、医師の判断で面接は短時間で打ちきりとなりました。この事例は法律問題がからんでいると思い、他の委員の弁護士に何回も指導を仰ぎ、申立人へお知らせを書きました。

調整の最終結果としては、大幅に申立人の希望を取り入れてもらうことができました。しかし、一度起きてしまった事象は元にもどりません。病んでいるため、健常者よりも大きな痛手を被ったことと推察します。十分に物言えぬ人には、ことさら心のこもった手当が必要であったと考えます。

地域の治安は、地域住民が積極的に活動すれば良くなると言われます。福祉も、行政や特定の団体にまかせておけば良いというものではなく、主体はまかせるにしても、市民の参加が福祉行政の大きな支えになります。そのことから横浜市福祉調整委員会に市民が入っていることに大きな意味があります。今後も委員会のますますの発展を期待いたします。

春山 和代

平成9～10年度委員（市民委員）

福祉調整委員のお話をいただいた時、ヘルパー講習が終了し、福祉に興味があったことが、お引き受けしたきっかけでした。平成9年、10年の2年間、委員会に関わりを持てたことは、市民委員の私にとりまして本当に生きた学習の場所でした。各専門分野の先生方の貴重な意見を伺い、勉強会や定例会での話し合いは大変有意義な時間でした。と同時に、苦情を聞くことの責任の重さを感じました。

- 委員会活動の中で -

0歳児からご高齢者まで、実にさまざまな苦情があり、特に老人ホーム施設内での事故や発生後の対応の行き違い、障害者施設でのいじめや体罰の苦情等、どちらも利用者と施設側との十分な話し合いや素早い対応・説明で、苦情にまで至らず解決できたのではないかと思われたことが多分にありました。また、働く母親が増加し、保育所の入所保留に関しての苦情も多い年でした。

委員会の特徴として、調査結果に基づく委員の意見のまとめで、福祉局、福祉事務所、衛生局、保健所等に対する申入れができ、制度改善の提言ができます。しかし、申入れ事項がどの様に改善され、守られているのか、委員会として検討していかなければならないことが課題の一つでした。しかし今日では、介護保険サービス、横浜保育室等、新しい制度も段階的にでき、委員会での10年間の活動の積み重ねが、良い結果をもたらしたのではと自負しております。

福祉現場を見るにつけ、老若男女が、生き生きとそれぞれの持ち場で働いています。私事ですが、両親が介護保険サービスで、デイサービス、ヘルパー派遣、訪問看護等いろいろと利用させていただき、大変ありがたく思っております。利用者が利用しやすく、現場の方が働きやすい環境をと願わずにはられません。やはりどの場面や状況においても、人と人とのコミュニケーションの大切さや感謝の気持ちを持って行動できるよう心掛けたいと思います。

最後になりましたが、昨年逝去されました大澤隆先生の温かいお人柄を忍び、ご冥福を心よりお祈りするとともに、先生の福祉に対する深い見識に、少しずつでも近づく努力をお約束して、拙い文章を終わりにさせていただきます。

橋本 宏子

平成11～12年度委員（専門：社会保障法分野）

「権利のあるところ救済方法あり」という言葉が、福祉の領域にもあてはまるものとするれば、福祉の権利（「福祉の権利」という言葉は説明なしに使うと、誤解を招きやすいのが現状なので、以後ここではとりあえず「福祉サービスに関する苦情」と置き換えて使いたいと思います）が侵害された場合の救済方法は、どうすれば確保できるのでしょうか。福祉サービスに関する苦情は、損害賠償という救済方法では十分には解決できないものであるからです。このことは、永い間、私の研究上の問題関心であり続けています。

横浜市福祉調整委員をやらせて頂いたのも、このことと無関係ではありませんでした。

イギリスでも、福祉サービスに関する苦情処理手続（「苦情処理」という言葉にも、いろいろな議論があるようですが、ここでは苦情を解決する手続を「苦情処理手続」という言葉で表現しておきたいと思います）が、法律上制度化されたのは、1990年代の始めです。それだけ福祉サービスに関する苦情の解決は難しいことが示唆されているともいえるでしょう。そしてそのイギリスでの苦情処理手続の導入が、福祉のいわゆる「民営化」の流れや分権化と密接に関連していたこと、またその導入の過程で、「苦情とは何か」あるいは「苦情処理とケースワーク」との関連が議論されていたことは、その後のわが国での苦情処理手続をめぐる制度の変遷、なかんずく横浜市福祉調整委員会での実践活動と結びつけて見直してみると、今さらながら考えさせられることが少なくありません。

（制度の相違はとりあえず度外視して）イギリスとわが国を比較してみた場合、イギリスでは、苦情処理手続が、オンブズマン制度やその他の法的な救済方法と比較的に連携しているようにみえます。わが国では、横浜市福祉調整委員が、「福祉オンブズマン」と呼称されているように、「苦情処理」相互の位置付けや、それぞれの「苦情処理」機関の特質はもっと「あいまい」なようにみえます。この点に、日本の特質があるのかなとみているところです。

イギリスで言う福祉のいわゆる「民営化」が、わが国のそれとは異なることも苦情処理手続のあり方に日英の違いをもたらしているといえるでしょう。わが国の場合、（介護保険制度の導入等の流れが）「横浜市福祉調整委員会」の役割にも変容をもたらしているのでは、とみているところですが、実際はどうでしょうか。

私自身は、横浜市福祉調整委員をさせて頂いた後、様々なところで社会保障全般のいわば「苦情処理」に携わる機会を得て、現在に至っていますが、当該サービスに関わる正確な情報（例えば、問題になっている事柄に関わる十分な情報）の周知や当該サービスの利用過程についての記録の作成を習慣づけること等が、「苦情処理」を有効に機能させる前提条件でもあると痛感しています。

最後になりましたが、横浜市福祉調整委員としてその創設時から活躍され、昨年惜しくも亡くなられた大澤隆先生に、哀悼の意を表させて頂きたいと思います。大澤隆先生には、私も横浜市福祉調整委員として同席する中で、有意義な教示を頂きました。先生のご冥福をお祈りしつつ、先生の先行の業績が横浜市福祉調整委員会に継承されてゆくことを願ってやみません。

五味 登志江

平成11～12年度委員（市民委員）

平成11年4月より13年3月までの2年間、横浜市の福祉調整委員として月1回の定例会と苦情相談を担当いたしました。委員となったきっかけは、平成10年度に市長2期目でいらっしやった高秀市長が募集されていた「市政モニター」に応募して市政モニターになったことでした。応募用紙に「老人になってもきらきらした毎日が過ごせるような市政を」と記したことが、モニターから福祉調整委員への道に進めたと、委員要請を受けた時思ったことを覚えています。

平成11年の3月の初め、当時福祉相談調整課長でいらした伊藤課長が岡本係長と来宅下さって、調整委員の役割等について具体的に説明下さいました。高校教師を退職して2年ほどの時期で、栄区の生涯学習の運営委員等に参加していましたが、福祉面でのボランティア活動等には参加していませんでしたので、福祉に関することには全く疎い状態でした。従って調整委員として面談に臨む時は、何もかも目新しく、不慣れで、最初の数回は当時委員でいらっしやった明治学院大学教授の松原先生が御一緒下さって、先生から実体験を通していろいろご指導いただきました。

当時はまだ介護保険制度が施行されていませんでしたので、相談の内容は、保育や児童福祉、老人の施設でのショートステイやデイサービス、派遣ヘルパー等に関する苦情が中心でした。4月から7回程、福祉施設の見学や見学後に施設の長から施設の実情や運営上直面している問題点等をお聞きしました。このことで市の福祉行政の直面している実情を知ることができ、相談の際、大きな助けとなりました。また、自分の福祉に関する知識がいかに浅薄なものであったかも実感できたことでした。

委員2年目の平成12年4月より、介護保険制度が施行され、それに伴い相談員（福祉調整委員）も大学の先生方が2名増員されました。この年は制度が施行されたばかりでしたので、当初予想したような介護に関する苦情申立てに至る相談はほとんどなかったように思います。加えて、これまでの分野の申立ても、申立てとしてとりあげられるものが半減したように思います。

10周年のシンポジウムに参りまして、月日の経つ早さに驚き、故人となられた高秀市長が種を蒔かれた中立性を保つため、調整委員に第三者的立場の、行政とは関わりない委員を入れてというこの制度が健在であることに感慨一入でした。相談に先だち、苦情内容の調査等、調整課の仕事は煩雑多忙のことと思いますが、市民の苦情相談には可能なかぎり対応して欲しいと思います。そして市民から期待される機関として育ち続けて欲しいと思っています。

田中 千枝子

平成11～14年度委員（専門：医療福祉分野）

- 利用者と提供者の間に立って -

福祉調整委員会に呼んで頂いたのは、私が市の福祉保健課の職員研修のお手伝いをさせて頂いて以来のことであったと記憶しています。それ以前から横浜市の先進的な福祉政策の取り組み企画に参加したり、仕事を一緒にしたりした市職員の方々が多くいらっしゃいましたので、横浜の保健福祉については大変興味を持っていました。それを利用者の方々の立場から見ることでもできるチャンスをいただき、とてもうれしかったのを覚えています。

私自身もともと病院のソーシャルワーカーでしたので、専門家としてのサービス・支援のあり方について、様々体験し考えてきたつもりでした。しかし現実には、そのサービス・支援が利用者の側から見ると、提供者側としては予測ができないくらい違って受け取られる場合があるという、サービスの利用者と提供者の間の深い溝が存在することに驚きました。「よかれ」と思うことが「そう」とは受け入れられない事実、「こうしたい」思いが「思いもよらぬ理由で」否定される体験、そこからさらに誤解や対立が広がっていく過程を、利用者と提供者の両者からいろいろお聞きしました。

そのたびに、調整役としての本委員会の仕事の重要さに身が引き締まる思いがしましたし、調整の地盤を固めている委員会の職員の方々の努力とその立場の厳しさに尊敬の念を新たにしました。またこうしたシステムが存在し、正しく機能するからこそ、利用者とサービス提供者の両者が、「サービスの質」を巡って、吟味は厳しいけれど、より信頼性のある関係を築くことができるということも実感しました。

本委員会の存在意義は、第一に市長提言に見られる、行政のシステム変更への関わりだと考えます。そしてさらに私自身の貴重な結論は、利用者のニーズに的確に答えている専門職を中心とする各職員の方々の力量のアップの重要性でした。本委員会の委員を経験させて頂いたことによって、さらなる利用者のお役に立てる専門職養成および実践家のスーパービジョンに力を入れています。ぜひ本委員会のさらなる発展と展開、利用者である横浜市民とサービス提供者の方々の幸せをお祈り申し上げます。

岩田 恭子

平成11～16年度委員（弁護士）

何年か前のある日、先輩弁護士から電話がかかってきた。おおむね弁護士から弁護士への電話というものは、取り扱い事件の関係でなければ、あとは頼みごとであることが多いものである。

その時の話も、福祉調整委員として自分の後任を頼みたいという内容であった。そして先輩はその仕事の内容を話し始めたが、短い電話で私が把握した内容は、横浜市の福祉行政関係の委員であること、1か月のうちに半日が相談日として、もう半日が会議に出席する為に拘束されること、1件の相談について書面を1通作成すること、という位のものであった。

恥ずかしながら実際に委員としてスタートして、これは福祉オンブズマンなのねとはっきりわかった次第である。

このように、最初はあまり深く考えずにお引き受けした福祉調整委員の仕事であるが、具体的な苦情を契機として改善の申入れ・市長への提言も行うことで、福祉サービスの質の向上を図る活動の一端を担うことができ、今では私は、やりがいのある仕事をさせていただいたと大変感謝している。

切実な悩みを抱えて福祉調整委員会にまで敢えて申立てをする相談者の方々に対しては、できる限り満足のいく回答を出したいと思っているし、また一方で、福祉の現場で働いている人たちに対しては、頭の下がる思いがすることが多い。この両者の間にたって「調査結果のお知らせ」を書く時は、裁判の書面を書く時よりもずっと悩み考え続けて、時間がかかるのである。

ところで、「福祉調整委員」という名称は、1回聞いてその内容をすぐにイメージできないように思える。少なくとも私は当初「なにごとにも経験なので」とお引き受けした時は、どのような職務なのか具体的にイメージできていなかった。

例えば、「福祉オンブズマン」とか「福祉オンブズパーソン」のような名称の方が一読了解、わかりやすいのではないだろうか。

より多くの人々に知ってもらい利用していただく為には、わかりやすい名称がいいと思う。より多くの具体的な苦情の集積が、福祉サービスの質の向上につながると思うからである。

小林 良二

平成12～16年度委員（専門：高齢者福祉分野）

- 福祉調整委員の5年間 -

私が福祉調整委員をお引き受けしたのは平成12年4月のことですから、本年度末（平成17年3月）で5年を経過したことになります。介護保険が施行されるにあたり、福祉調整委員の増員が必要となったという説明をいただいたと記憶しています。

調整委員のお話をいただいたとき、私は積極的にお受けしようと思いました。これは、昨年急逝された岩手県立大学の澤隆先生や明治学院大学の松原康雄先生の学会報告や論文を通して福祉調整委員会の仕組みがとても重要であり、よいお仕事をなさっていると印象を持っていたからです。また、私が横浜市に住むようになってから数年たっており、地域での仕事をさせていただくのは大変よい機会だと考えたこともあります。

これまでの5年間にいろいろな相談を担当させていただきましたが、内容は本当に多様で、ひとつひとつの申し立てからいろいろなことを学ばせていただいています。最初は、先輩の調整委員の書かれた「お知らせ」を参考にさせていただき、事務局の方々からのアドバイスも得て、担当の「お知らせ」を書かせていただいたことをよく記憶しています。調査を踏まえて事務局が用意してくれた参考資料を何回か読み返し、メモを作りましたが、なかなかよい案が浮かばずに困ったことを思い出します。ある申し立てでは、近所の公園を2、3時間歩き回って、やっと基本的な「お知らせ」のイメージが浮かんだということもありました。

いまでも、苦情を申し立てられた方の立場と、行政や事業者の方々のそれぞれの立場を踏まえて「お知らせ」を差し上げることの難しさは本質的には変わっておらず、1件1件が真剣勝負だと感じています。

最近の委員会のあり方として重要だと思われるのは、定例会で出される資料が非常に充実してきたこと、その中でも特に、毎日の事務局における相談（電話・来所を含む）事例が詳しく記録され、これに対する対応をめぐる事務局の方々と委員の間で、さまざまな検討が行えるようになったということです。これによって、相談の全体がどのようなものであるか、それが、どのような基準で判断され、どのような情報提供や紹介が行われ、ある相談については委員による面接相談となるか等について、一定の基準が出来あがりつつあります。言い換えると、窓口の一次相談と面接相談との役割がはっきりしてきたことで、委員会の機能が全体としてより明確になったと考えています。

最後に、今年度は委員会設立10周年のさまざまな記念行事を実施することができました。これについては、委員のみなさまのご尽力とともに、なによりも、福祉調整委員会事務局の大変なご努力に心から敬意を払いたいと思います。本当にありがとうございました。今回の取り組みからいただいたさまざまなご示唆を生かし、市民からの切実な苦情申立てに対して、来年度からまた新たな気持ちで進んでいきたいと思っています。

根本 嘉昭

平成13～16年度委員（専門：生活保護分野）

私が福祉調整委員会の存在を知ったのは、4年前、今は亡き大澤隆(前)代表委員からメンバーに加わるようお勧めがあったときのことでした。ちょうど前任の大学から現在の大学への移籍の話がまとまりかけていたときだったので、地元のことを勉強するためにも都合がよいという軽い気持ちでお引き受けしました。ところが実際に利用者の苦情を担当してみて、この仕事はそんなに軽いものではないことがわかりました。

苦情を申し立てる方との1時間程度の面談で苦情内容を正確に聞き取ること

面接後すぐに開かれる事務局とのミーティングで調査対象や内容を具体的に決定すること

ある意味で「歓迎されない」事業所等へ事情調査に行くこと

調査結果に基づいて委員としての判断を行うこと

判断内容を文章化し苦情を申し立てられた方には「お知らせ」の通知を出し、関係事業者等へは必要に応じて今後の対応の要請を行うこと

このすべてのプロセスが、私にとっては苦勞の連続であり、また現在でも慣れたとはとてもいえない状況です。

委員会活動を通じて、苦情を言ってこられる方も、サービスを提供する立場にある方も、本当にぎりぎりの生活や仕事をしているように見えるということ、特に最近感じます。

子どもを保育園に預けている母子世帯の母親、要介護認知症高齢者を抱え、自身は働きながらショートステイ施設を探し求めている家族、精神疾患を持ちながら何とか就労自立を図ろうとしている生活保護受給者。本当に余裕のない生活で、職員のちょっとした言動や情報の行き違いに『過剰』に反応してしまうことがよくあるのではないかと思います。

一方、事業者やサービス提供者は、次々と『猫の目』のように変わる制度について行くことが難しく、またサービスの代償として保証される金員もそれほど望めず、事業経営者が経営の観点から人員を合理化するなかで、低賃金で不安定な就労条件、担当ケースの過重さなどオーバーロードになっていると良く聞きます。利用者やその家族の持つ希望や疑問を、無理な注文やわがまま等と受け取ってしまうことも大いにありうることです。

利用者もサービス提供者も、ともに余裕が持てるような仕組みのあり方を一方で検討しておかなければ、この問題は解決しないと思います。福祉調整委員会の役割とはいえないとは思いますが、この面についても常に心配りしておくことが必要だと思っております。

竹島 正

平成13～16年度委員（専門：精神保健分野）

- 苦情相談とシステム診断 -

2001年4月から横浜市福祉調整委員会委員を4年間つとめた。前任の委員は岡上和雄先生である。私にとって、単に尊敬しているというだけでは言い尽くせない大恩ある先生で、そもそも行政の精神保健の道に進むことになったのは、岡上先生にお会いしたことがきっかけとなった。岡上先生の後任の委員になるときの面映い気持ちを覚えている。私の担当は保健分野、特に精神保健で、委員会唯一の医師である。といっても行政研究が専門であるので臨床面は弱い。どうなることかと思ったが、幸い当時の事務局の村上課長をはじめスタッフの方が、わたしの特徴や役割をうまく引き出してくれた。

委員会の定例会は月1回開かれるが、はじめのころは会議の長いのにびっくりした。事務局の対応事例50件くらい、その中には苦情相談事例の数件の検討に毎回2～3時間を費やす場合もあるのである。はじめは会議の長さが苦痛であったが、やがてその意味を理解できるようになった。とくに亡くなられた大澤先生の丁寧な運び方には学ぶところが多かった。委員としての苦情の申立てへの対応は4年間の任期中わずか2件であって、あとは定例会における発言と問題提議くらいで、貢献度の高くない委員活動であったと思う。

福祉サービスにも大きな改革が訪れている。「障害者自立支援給付法（仮称）」が閣議決定されたが、この法律は障害者福祉制度にとって数十年に一度の大きな改革であろう。身体、知的、精神に分かれていた障害福祉サービスの給付が一本化され、市町村を中心にサービスが提供されることになる。この改革自体は欠くべからざるものであるが、その準備と制度の熟成には時間がかかるだろう。そして理念と現実とのギャップに苦情の発生するおそれはいつもある。このような制度の改革期においては、苦情相談を単に一つの事例と解するだけでなく、そこからシステムの問題も診断すべきであろう。

苦情相談のあった時、事例の背景を、その施設・横浜市・全国のデータも含めて総合的に分析しながら実際の相談にも対応していく、そのような実践が求められている。また今後は自立支援医療など、これまで委員会活動の対象外であった医療等も苦情相談として対処していくことが必要になっていくであろう。

私の本業は、精神保健福祉の現況と施策効果の観察・評価（モニタリング研究）であるが、横浜市福祉調整委員会の活動と福祉サービスのモニタリングに橋をかけることには重要な意味があると思われる。横浜市福祉調整委員会の全国に先駆けた発展を願う次第である。

笠井 清司

平成13～16年度委員（市民委員）

かつて、父親が地方自治体の長、母親が民生委員、婦人会長、PTA会長等を長年やっていました。当時は諸制度が少なかったこともあって、夜間や休日でも家庭内が地域住民の「よろず相談の場」となっていました。その頃から地域社会との関わりを知り、「人助けの心」を子供心に植え付けられました。

その後、国の行政に携わった経験はあっても、福祉・保健分野を勉強する機会は少ない中で、親しい友人達が高齢者福祉、障害者支援、医療の分野でひたむきに活動している姿を目の当たりにして、いずれは自分も人生の後半で、住んでいる地域社会で何か役立つことをしてみたいと願っていたことが、福祉調整委員になるきっかけになったと思っています。

さて、実際に福祉調整委員になってみてすでに4年目を経験させていただき、思うことは、近年、高齢者のための介護保険制度や障害者のために支援費制度等の諸制度が確立されましたが、そうした制度が運営される中で、サービスを受ける利用者とサービスを提供する者、そして行政をあずかる立場の者との間では、制度上の問題もあって、なかなか全てがうまく生かされていない面が見受けられます。特に苦情相談の事例として共通して言えることの要因の一つは、利用者、提供者、行政の間で人と人とが接触する際に、今一つお互いに心配りが足りなかったり、丁寧な説明が的確にされなかったり、利用者にとっての「配慮」と「情報不足」への不満が多く事例としてありました。

そこで思うことは、どんなに優れた制度でも、関係する人々によって活かされなければ意味がありません。より質の高い福祉サービスを目指すためには、個々に努力を積み重ねることは勿論ですが、更なる教育や研修等が必要になると思われます。

最後に、記憶の中から一つ取り上げさせていただきますが、福祉調整委員になってまだ日も浅い頃、夏の暑い日に申立人を訪ねた時のことですが、冷房も扇風機もない部屋の中で、お互いに汗だくになって真剣に向き合いながら苦情相談を受けました。申立人の話をできる限り傾聴させていただいたこともあってか、帰り際に申立人が一瞬ほっとした笑顔で見送ってくれたことが今でも強く印象として残っています。

栗原 智子

平成13～16年度委員（市民委員）

市民委員として、福祉調整委員をやらせていただいて、4年間で過ぎようとしています。この4年間に、障害者手当や生活保護の加算もれ、施設の処遇についてなど様々な相談を受けて参りました。面接相談で、涙ながらに訴える方に出会い、こちらも胸が痛くなる思いで相談を伺う事もありました。しかし、利用者の側から見ればおかしいと感じられる訴えも、現状ではやむを得ない場合もあり、必ずしも満足の結果をお知らせできない事もあり、そこにもどかしい思いや難しさを感じることも多々ありました。ただ、そのような苦情であっても、利用者の方の思いを受け止め、利用者とサービス提供者がそれぞれにお互いの立場を理解する事で納得できることもあり、その橋渡しをする事が私たち福祉調整委員の役割ではないかと思えます。

福祉調整委員会は、単に苦情を申し立てた人の側に立ってその人が満足するような解決だけをめざす「苦情相談」ではなく、苦情の原因を探り、中立的な第三者として利用者とサービス提供者の「調整」をしていくことにより、全体的な質の向上を目指しているところに、大きな特徴があると思えます。

また、どうしても「苦情」という言葉からはマイナスのイメージを持ってしまいがちですが、実は一つ一つの苦情がサービスの質を向上させる「始めの一步」であることを、相談、調整をする中で実感いたしました。

先日福祉調整委員会の10周年記念事業で『あなたの一言が福祉を変える』というシンポジウムを行いました。少子高齢化が急速に進み、福祉制度が大きく変わっていく中で、これからの福祉を考える時に市民参加がとても重要な課題になっていくと思います。その第一歩として、市民もこうした意識を持ち、「声」を出していく事が大切な事ではないかと思いました。

4年間市民委員をやらせていただいた中で、福祉調整委員会はこうした時代にふさわしいシステムであると実感しており、市民委員として参加する事ができました事を感謝いたしますとともに、福祉調整委員会の今後ますますの発展を祈っております。

大嶋 恭二

平成15～16年度委員（専門：児童福祉分野）

福祉調整委員になって2年が終わろうとしています。今年度は4人の方から苦情を伺いました。どれもそれぞれ一人ひとりの方々の人生の一場面に関わる大変責任の重い仕事だということを実感しました。昨年度の報告書にも書かせて頂きましたが、昨年度2件、今年度も2件は申立人の自宅を訪問して苦情をお聞きするというものでした。個人の私的な生活に直接触れるという、プライバシー保護の典型にみられる福祉調整委員としての専門性を問われるものでした。

また、今年度特に印象に残っているのは、児童虐待の通報に伴う苦情申し立てでした。すなわち、児童虐待をしている疑いで通報された人からのもので、児童相談所が近隣に調査を行ったことを全く知らないでいたところ、3か月後にふとしたことで知ったというもので、調査の経緯や、結果について児童相談所に問い合わせても、通報者保護の原則から、疑いを受けた側に対しては、全く説明がなされず、納得がいかないというものでした。私が福祉調整委員として、この件の調整を行って考えさせられたことは、虐待の疑いで通報された側の人権の問題でした。すなわち児童相談所という公の機関による調査の結果、虐待の事実がない（と思われる）という結果になっても、通報された側は近隣や子どもの通っているサークル等の間で、虐待の疑いが広まってしまい、転居まで考えざるを得ないほど追い込まれているというものでした。

昨年（2004年）10月から施行されている「児童虐待の防止等に関する法律」の改正にもみられるように、通報のシステムが強化され、虐待の早期発見と早期対応への取り組みが整備されてきています。このこと自体は評価できることですが、ややもすると、通報の局面のみが主張、強化され、一方で、このことによる被害、人権侵害といった状況を生み出すことに対しては、これまであまり考えられておらず、今後の大きな課題として残されているのではないかというものでした。

福祉調整委員会の活動が10年を終え、また、新たなスタートを迎えようとしています。一人の委員としての責務を果たすことができるよう今後とも精進したいと思っています。

澤田 信子

平成15～16年度委員（専門：介護福祉分野）

出会った方々の言動の一つ一つが心に残っています。「苦情」の調整を求めてこられる方々は、大切な家族を守ろうと必死になっています。苦情を申し出ても軽視されたり、事実を否定する福祉サービス提供者の不誠実な対応に怒り、傷つきながらも闘おうとしています。大切な人を守ることができなかった自分のいたらなさに、苦しんでもいます。

反面、サービス提供者は、苦情に対してそれ程の問題とは認識しておらず、当人の心情に配慮した対応には至っていない状況が見られます。時には、最善を尽くしているのに、何故このような苦情を言われなければならないのかと不本意に思う人もいます。

一言の「ごめんなさい」を伝えたり、語りを「傾聴」していれば、双方がこれ程に苦しむこともなかったのと思われることもあります。誰でも間違いをおこしますし、誤解をすることもあります。その時、その場でとった行動に人間性が表れます。サービス提供者に相手の立場になって考え、配慮するゆとりがあれば、当事者の苦しみや憎しみ、恨み等の感情を和らげることもできたのにと残念に思うこともあります。

私自身も福祉調整委員として2年が経過していますが、双方の関係を修復する程の調整には至っていません。それ程に家族やご本人の受けた傷は深いのです。苦情の重みをサービス提供者に理解していただけない時は、委員としての力量不足を嘆きます。しかし、事実関係を調査し、サービス提供者の方々に具体的な課題を提示したり、人間の尊厳を支えるサービスとはいかなるものなのかを一緒に考えていく過程で、光を見いだすことがあります。それは「目から鱗」を実感する感動のひとつであり、福祉調整委員としての自分を支える原動力になっています。苦情に真摯に向き合う人々との出会いは、私にとって掛け替えのないものであり、福祉サービスの可能性を実感させてくれる宝物でもあります。

中野 敏子

平成15～16年度委員（専門：障害福祉分野）

委員になって間もないので、本委員会の役割・機能がどのように市民のみなさんにとって活用されているか、理解がまだもう一步という状況です。短い体験の中でいくつか関心を持っている点について述べさせていただきます。

一つは、福祉調整委員会は福祉保健領域のサービスに関する苦情調整をすることが主な機能とかがっています。しかし、横浜市民の暮らしを支える窓口として、さまざまな課題の交通整理の役割を担っていることを知りました。行政サービスの提供側としては、「こうした課題はここへ」と窓口を整理して待っているというわけでしょうが、実際はそうはいかないということでしょう。市民が困っている事情や不満を感じる度合いはさまざまです。一応のサービス規格は準備していても、問われるのは柔軟な対応ということなのだと思つづく思うところです。

二つ目は、福祉保健のサービスというのは、実際に使ってみないと使い勝手がわかりません。サービスを使ってみようかと思いついて実際にサービスを使ってみたら、思わぬところでトラブルに会ってしまうこともあります。そんな時、本当にがっくりくるでしょう。大変な状況であるからこそサービスを使おうと思うわけです。なかなか難しいことではありますが、トラブルの解決にあたっては、ひとつ一つ、こんがらがった紐を丁寧に解いていくことが大切だと痛感します。それにしても、日々の暮らしの中で丁寧に相談にのってくれるチャンスに出会っていたら、こんなにならなくて済むのにということも多いように思います。

三つ目は、委員会で対応した問題の「調整・解決」は、まだ氷山の一角にすぎないのではないのでしょうか。しかし、こうした活動をきっかけとして、行政サービス、民間サービスの違いを問わず、サービスを提供する場で利用者を含めて関わる人たちによって工夫がなされ、少しでも納得できる改善への切っ掛けとなることが重要と受け止めています。

委員として、これから経験を積んでいくところですので、どうぞよろしく願いいたします。

第五章 10周年記念イベント

市長座談会（平成16年7月30日（金）市長応接室）

出席者 中田 宏 横浜市長、佐々木 寛志 福祉局長、上野 和夫 福祉局総務部長

[福祉調整委員]

小林 良二 代表委員、根本 嘉昭 委員、中野 敏子 委員、大嶋 恭二 委員

澤田 信子 委員、竹島 正 委員、岩田 恭子 委員、笠井 清司 委員、栗原 智子 委員

[司会 福祉局 中村福祉相談調整課長]

横浜市福祉調整委員会は平成7年7月に設立され、毎年、委員会の運営状況を市長に報告し、市民に公表しています。平成15年度の運営状況の市長報告にあたり、本年が10年の節目にあたることでもあり、中田市長と福祉調整委員とが座談会を開催し、これまでの足跡を振り返りました。

委員会10年のあゆみ説明

小林代表委員

今年度は福祉調整委員会設立10周年になります。今日は市長にこのような座談会にご出席いただきありがとうございました。11月になりましたら10周年の記念シンポジウムも開催させていただき、市内の関係者や市民の方々にも集っていただき、我々の委員会の意義を知っていただく、又ご意見をいただこうと思っております。我々としては委員会が10年経ちましたので、次のステップをどのようにふみ出していこうかと考えております。



これまでの10年のあゆみについて、少しご説明いたします。

10年経つと、なかなか興味深いというか、いろいろなことがあるものだと思います。

まず、この委員会は平成7年に設立されました。平成10年には保健分野にも苦情の申立て対象を広げ、平成12年には、介護保険サービスが創設されたので、この分野も早速対象に加えました。

ここで民間と民間、民々といいたいでしょうか、民間の事業者と利用者との関係に我々が関与することになってきたわけですが、随分、質的に違うものが出てきているなという感じが致します。平成15年には支援費制度も始まりましたので、これも当然、対象範囲になります。今後どのように苦情の申立てや件数が変化するのかなと思います。

多分、平成10年か11年頃までが、この委員会及び苦情申立ての基礎固めの時期だったという感じがします。平成12年頃から、委員会の拡大期といってよろしいかと思いますが、ただ苦情をお受けするだけではなくて、こちらからいろいろな方のお話を伺いながら、苦情の意味を考えて行こうというようなことを

始めました(〔福祉施設訪問活動〕〔地域ケアプラザ訪問活動〕)。それが今も続いておりまして、次のステップをどうするか、後で今後の課題ということで市長のご意見を伺いたいと考えておりますが、次のステップを我々はどう構想していくかという時期が来ていると考えております。

相談受付実績については大変興味深いのですが、件数、つまり、事務局(福祉相談調整課)に電話なり、FAX、直接お出でになる場合も含めまして、このところ苦情相談等の件数は明らかに増えています。これはある意味では、この委員会の活動が市民の方に定着してきていると考えてよろしいかと思えます。逆に苦情申立てについてはピークが平成10年だったのですが、最近では20件程度というところでして、理由については委員会でいろいろと分析しています。一方、苦情申立て内容は大変難しくなっている傾向が見られます。対象分野ですが、常に出てくるのは高齢福祉と生活保護で、これが一番多いですね。他の分野は比較的数が少ないというような傾向になっています。



委員会の事務局に寄せられる苦情相談等の件数がこのところ非常に増えていると申しましたけども、内容を分類してみると、なかなか興味深いものがありまして、**苦情**と**問い合わせ**と**相談**がミックスしています。何か問い合わせのようだけれども実際は苦情であったりして、お話しを伺っていると非常に複雑な内容が含まれているということもありまして、内容を適切に聴きとって、適切な機関に案内するということが求められるようになってきたと考えてよいと思います。

《他機関を案内する》という対応の考え方ですが、何でもかんでも委員会の方で受けるのではなくて、『市民がご自身で聞いてみてください、まず聞いてみて、それでももし何か問題がありましたら、我々の方に言ってください』ということで、決して我々が困りこまない。やはり、その部署部署で適切な対応をしていた



だかないといけないという考えに基づいておりまして、まずはとにかく『聞く』ということ、それから、『もしよろしければどうぞ』という対応をしています。単なる案内ではなくて、案内をとおして市民の方々の考え方を少し変えていく、特に福祉は何かこうお任せ、やってもらえればよいという傾向がみられますので、やはり、『きちんと自分の思考を持ってください』とアドバイスしているところです。

その他、委員会では平成14年度からいろいろな活動を開始しておりますが、様々な意見交換、交流活動を展開しております。これはなかなか有効です。我々の存在を他の機関、相談機関、施設に知っていただく。苦情というと何か嫌ですけど、嫌だということと、それはやはり、サービスの改善には必要だということ

認識していただく。また、こじれているようなケースはむしろ、苦情相談の機関を使った方が、場合によっては上手くいきますよといったことを理解していただくことが非常に重要なことだと思っております、この辺の意見交換、情報交換が非常に役立っているのではないかと考えております。

委員会活動で非常に重要なのは[市長への提言]でして、これまでに平成7年度から平成14年度まで、いくつか重要と思われる事案につきまして提言させていただきました。「無認可保育施設に対する援護費について(平成7年度)」、「市在宅心身障害者手当制度の市民に対する周知の徹底及び手続の改善について(平成8年度)」等々、いろいろな提言をほぼ毎年させていただいております。例えば、「福祉サービスにおけるリスクマネジメントについて(平成14年度)」という提言もさせていただきました。これにつきましては福祉局の方で大変積極的に取り組んでいただきまして、ごく最近ですが、『セーフティマネジメントガイド』といったものをまとめていただきました。これは非常に良い内容で、我々の感じているものと福祉局の方で必要だと思うものが、非常にマッチしたものになっております。我々も時機を得た制度ないしはシステムの提案をさせていただきたいと思っております、苦情という観点から、これは横浜市の方に言った方がよいのではないかというような提言活動は非常に重要だと思っております。是非今度ともよろしくお願ひしたいと思っております。

市長コメント

市長

今のお話を聴いていて、大変、皆さんの働きが横浜の福祉の向上に本当に大きな力を発揮していただいていると改めて大きく実感しております。実際に、やはり福祉の現場では、利用している側が苦情をどこに言っていいかわからない、また、施設等に言うということはいろいろと言いにくさがあるという現場も多いですから、相談案件が増えているということは、福祉調整委員会の皆さんがやって下さっていることが、どんどん市民の皆さんに知られ、利用されている現実が表れているということですね。



勿論、ご説明がありましたように、本来持ち込まれるべきではない案件もあるかと思うんですが、そういった案件は先ほど、代表委員の説明にもありましたように、適切なところでやはり、対応してもらったり、或いは本人にもここは何でも駆け込み相談室ではないですよというところ辺りは、利用の仕方を経験則の中から、ある程度作っていく必要があるんだろうなという思いがいたしました。しかし、一般的には世の中の会社もクレームや苦情こそ、最高の神様、お客様という意識でやっている会社はほぼ成長し、お客様ニーズは的確に捉えられていると思います。そういう意味では、やはりここではあたらなにかおかしなものも中

にはありますけど、そうではなくて、むしろ建設的なことや心当たりを皆さんがお示しいただければありがたい。本当に丁寧に話しを聴くのも骨が折れるなということも多分あるかと思いますが、そういった場合にはひとつひとつ確かめなくてはいけなかったり、言った、言わないという世界になっていたりとかいろいろあると思います。だけど、そういうものの中に入って、心砕いてくれる人がいるから、正確な情報の蓄積ができ、そして、それが今ご説明いただいたように、毎年の私への提言、市長への提言という形で、制度上の提言として頂く。そして、それを今度は制度として改める。そうすると、苦情は減る。即ち、水準が上がる。ということですから、そういう循環を、今もコミュニケーションよくやっていただいていると思いますが、逆に、私どもに言いたい、もし、何か福祉調整委員の皆さんがご議論の結果、こういうふうにもっと反応を良くしてくれとか、福祉局とか私とかにありましたら、今日の機会ということだけでなく、またお声がけいただければありがたいと思いました。

市長と福祉調整委員との意見交換・対談

小林代表委員

私の方から10年の歩みを説明させていただきましたので、市長の方から、我々の活動、或いは報告等につきまして質問等ございましたらいただければと思います。

市長

先ほどのデータの事なのですが、もしかしたら単なるデータの事ではなく、解析して頂くと、なるほどそういう実態なのかということに気づくかもしれないと思うのですが、お聴きたいのは、相談件数は増えていますね。で、苦情申立て件数は減っているという、この見方というのは？

根本委員

いわゆる苦情、その範囲はいろいろ幅広いと思うのですね。代表委員が先ほど言われたように、苦情相談は増えてきている。これは一つはそれだけ委員会の存在が知られたということでもあり、それから、守備範囲が広がってきているからだと思います。

そういう中で、全体として件数が増えているが、苦情申立てに至らない、我々委員の面接に至らない、最大の原因は私たちの事務局のところでこれ



まで培ってきたノウハウといえますか振り分けといえますか、そこでの確な指示、振り分け、整理が非常にうまくできている。だから、より、この制度を利用する方にとって、気づきを行わせる面と、それから、それについてはこれこれ、こういう状況なのですよという的確な情報提供を事務局のところで行うことができる。そして、本当に難しい、実際に調整活動的なことを必要とするものが、委員の方にあがってくるということが最大の理由というふうに思っています。

小林代表委員

勿論、苦情申立てが減少している理由にはそれぞれの機関、区の窓口等々できちんと対応して下さるようになってきているということもはっきりあると思います。いずれにしましてもいろいろな要因があってこのような傾向になってきたのではないかと考えています。

また、これにはすごく難しい問題も実はございまして、それは窓口機能をどう考えるかということがあります。苦情を受けたときにそれを適切な機関に案内するといった基準が必ずしも窓口にないですね。一年間に委員会には色々な相談が来ますけれども、どういう基準でその案件を振り分けるか、分類するか、これはどうするかということ、現在検討をしているところです。ただ、これは委員会の窓口だけではなく、他の、例えば市の窓口、区の窓口にも同じような問題があるのではないかと考えています。適切な機関に案内するところの考え方の根拠みたいなものが必要ではないかと考えております。

澤田委員

地域ケアプラザの存在も大きいと思います。

小林代表委員

ああ、なるほど。そうですね。

澤田委員

地域ケアプラザに直接市民が苦情をおっしゃっていますし、施設でも苦情解決の第三者委員を置くようになっていまして、そちらの対応が増えてきたと思います。また、相談者の電話相談1件について30分とか1時間ぐらい関わっているものもあるのですが、事務局が十分に聴いているということだけで相談者の気持ちが整理されてくるのではないかと考えています。



小林代表委員

それはありますね。我々が福祉調整委員会に電話しても話中ということがよくあります・・(笑)。これについては事務局の意見を聞いても良いのですけれども。

司会

あとは、やはり[市長への提言]や苦情申立てに対する福祉調整委員の[申入れ]によって、サービスが改善されていって、次の年に苦情申立て件数の軽減になっていく、そういう部分もあるかと思っています。

市長

市長になって2年近くが経ちましたが、私は情報開示ということをすごく重視していて、市政の全てにおいてその取り扱いを共通にさせています。情報が正確にないと、思い込みがあったり、過ちがあったり、また、きちんとした議論が成り立たないということがあって、すべからく、あらゆる分野で情報を正確に把握し、よほどのプライバシーの問題がない限りは提供しています。その前提において難しいのが福祉の分野を始めとして、教育・医療、これらの分野はプライバシーがすごく絡んでくるので、それぞれの現場、福祉で

いうなら施設、医療では病院、教育なら学校といったものは、外に対して非常に閉鎖的な体質を長年で作ってきてしまっているということがあります。また、その利用者側からすると、苦情を、或いは相談を、と思っても、心理的壁がかなりあって、つまり、自分自身のことだったり、自分の身内のことだったりといった生身の人間がそのサービスの対象ですから、いわば相談することによって不利益を被ることがないだろうかとといったような心理的な壁が常に働く訳です。



そういう意味において、これらの分野はなおさら閉鎖的になることをまわりも含めて許してしまうということがあって、ここら辺りがすごく難しいところだと思うのですね。

そういう意味では、福祉調整委員会はものすごく重要ですね。広く多くの人に知られることによって、あそこならば、安心して相談できるという形になっていくことが重要ですし、そういう認識がされていると思っています。

ところで、そういうことで皆さんが頑張ろうとしたときに、施設等についてのヒアリングなどで、【壁】が実際に発生しているかどうか。そこら辺りはいかがですか。

小林代表委員

福祉施設への訪問活動をやりますと、最初に対応が非常に冷たいですね。苦情に関する委員会が来たというと、何かこう、あらを探しに来たというような・・(笑)ところが、30分、1時間くらいやりとりすると雰囲気が変わってきますね。『ああ、そういうことをやってくれるのですか、だったら、もしかしたら、こちらから委員会に相談してもいいな』と変わってくるのですね。

澤田委員

最近の事例でも、以前、調査に伺った事業所が、今回委員会に苦情を申立てた人に対して、委員会に行きなさいと紹介しているのですね。民間事業者も変わったなと思います。

それから、福祉と教育、医療の分野の方々は、骨身を削って、頑張っているという意識があるのですね。本当に一生懸命にやってあげているのに、なんでそんなことまで言われなければいけないのかという思いがどうしてもあるのです。そこを越えられればいいのですけどね。

市長

今、代表委員がおっしゃったような施設側からの相談というものは最近、増えてきているのですか？

小林代表委員

施設というよりも事業者からの相談が増えてきています。むしろ苦労している私ども事業者の話を聴いて欲しいといったものが・・

市長

それは委員会の利用の仕方として想定しているのですか？制度上は？

小林代表委員

制度上はありません。

市長

制度上はないのですか。でも、事実上相談によってあげたり、アドバイスをしてあげたりするのですか？

小林代表委員

そこをどうするか。今後どうするか考える必要があります。

市長

これは、皆さんもお感じになられていると思いますけれど、本質的に、あ、これは本当にこういう状態では委員会が入っていかなければいけないという案件もあれば、まあ、先ほど言われたように、《案内する》ということが適切かどうかは別として、そういうことは事業者の方で考えるべき問題ですよというのはまだいいのですけれど、もっとひどい例もあるのではないですか。すなわち、そういうことをいったら、さすがに事業者だって、ちょっとこたえるよね、何を履き違えているのだみたいなものもありますよね。本当に腹いせに電話してくる、『あいつがけしからん、気に入らないから、納得できない』、納得できないというのは本人の度量の問題ですから、私は納得できませんと言われてしまうとこちらも困ってしまうというケースがいっぱいありますよね。そういうことからすると、施設側からしてもどこかに相談したいという思いは、これはあるのだろうと思いますよね。

小林代表委員

実際、調査訪問で調整に入りますと、そういう事業者のところに行くケースはありますね。

大嶋委員

実際に調整に入る、つまり、申立人から話を聞いて、それを受けて、事業者に行くとその場で事業者の方から是非聞いてくれと確かにいろいろいっばいでできますね。こんなに一生懸命やっているのにとか、誰にもこうやって言う場がないなど。そういうものを聴く場となることが調整の場で実際にありますね。



根本委員

先ほど、制度とか、それから価値観自体が曲がり角と市長が言われましたが、我々が調査で事業者と会って、いろいろなお話しをする中で、事業者が、『あ、なるほど、今の考え方はこうなってきたのか。自分たちがずっと今まで伝統に則ってやってきたことは、こういう風に違ってきているんだ』と、何か、そのプロセスを通じて



彼ら自身が、サービスを提供する側の価値観の教育、学習がどんどん進んでいるというところを感じるのですが、我々としてもこの福祉調整委員の仕事の醍醐味だと感じています。

竹島委員

自分の担当している研究で、精神科病院の運営状況に関する数値データを分析しています。自分の病院を他の病院と比較するとどうだろうか、あるいは自分の病院は全国の中でどうだろうかという情報のフィードバックが大切と思っています。福祉調整委員会の活動でも、将来的には個別の情報と数値データをあわせて分析をしていくことが、相談業務の充実に役立つと思います。例えば重症な方とか、福祉サービスを手厚くしなければならぬ方からは苦情が発生しやすいと思います。そのあたりを分析することが必要になってくると思われれます。



小林代表委員

話が非常に本質的な部分に行っていますので、委員会の将来をどう考えるか、ちょっと私のほうで論点を整理させていただきたいと思います。

第1点目は、これは委員会の設置目的に示されていることなのですが、〔調査と調整〕ということ、これがこれまでの議論に全て関わってきます。第2点目は福祉保健行政や事業者における〔透明性〕です。それから、〔サービスの質の向上〕という、以上の3点が、我々の至上命題として考えられます。我々はいつもこれらの点に立ち戻って考えなければならないと思っています。



第1点目ですが、先ほどお話ししたとおり、調査をして報告書を書いて1件落着では済まない問題が多すぎるということです。例えば、肉親が事故に遭われたり、場合によっては亡くされたりといったことがあります。これはもう非常に精神的・物質的な被害が大きいということになりますけれども、単なる調査とその結果の報告では終わらない。逆に事業者側、あるいは施設側にとっては個人のミスというよりもシステムの問題、その背後にあるフィロソフィー、考え方まで行ってしま

まうことがあります。その間でどれくらい我々が立ち入って調整をするのかというところで、常に我々は悩むところというか、どの辺までできるのだろうかということです。

第2点目は〔透明性〕の確保です。これは情報の問題ですから、とにかく、苦情を申立てた方に対しては説明するということが第一です。どこまで説明するか、また、いかに説明するかということが非常に大きな問題でありまして、とにかく、委員の我々が苦情申立人と事業者の間に入って説明させていただくという、

代弁的な機能を持っているのではないかと考えています。施設の方で何か事故を起こした、でも家族にはほとんど何も説明がなかった、ここがすごく重要で、我々は施設や事業者のその態度を変えられるかどうか、こういうことでやってくださいということまで言えるかどうかはいつも問題になります。

ただ、医療に関わる苦情は非常に難しい。ここは医療自身でも難しいと思うのですが、福祉、保健の公的な第三者機関として、医療の内容そのものに関わることはできないですね。ですから事故が起きたときに場合によっては、医者の判断を聴く可能性がありますので、この辺の調整が非常に大きくなっていくと思われま

それから、第3の〔質の向上〕ということですが、先ほど申しましたように、我々が独善でやるのではなくて、市の機能、それから第三者評価の機能もできあがりつつありますし、情報システムの改善もなされているところですし、また、監査もある。こういったところとの連携はやはり必要だという気がいたします。我々の持っている情報とこうした機関のデータと突き合わせて、データベースみたいに情報システムをきちんとする必要がある、これは今後の課題かなと思っています。それから、委員会はホームページがありますので、そういうデータベースが出来ましたら、今後は、もうちょっと広く、分類してデータベースを作って、こういう場合にはこうなのですよといった発信ができれば良いのではないかと。これらのことを含めて我々の持っている課題は大きいのではないかなというような考え方をしています。



我々はこういう課題を感じておりますが、市長の方から広い視点から、何かこの件につきまして、こうしたらいいということがありましたらお願いいたします。

市長

はい。今聞いていて感じたのは、先ほど言われていたように、情報が適切に出ているかという点。調整だ相談だっていうときに何よりも大前提ですよ。そういう意味において情報の提供や公開、あるいは開示ということについて。それから、もうひとつは〔選択できる福祉〕という時代になってきた中での、ならば必要になってくる〔選択するための情報〕という意味での第三者評価、それとこの福祉調整委員会という、それぞれの情報と、第三者評価と、それからこの福祉調整委員会と、この三つみたいな、他にもあるのかもしれませんが、私は、この曲がり角と申し上げた福祉の今の時代で思いついたのはそこら辺りですが、それらがどうつながるかは重要ですよ。

小林代表委員

そうですね。

市長

そこら辺りについて今どんな状況にあるのか、議論はあるのか、あるいは現状はどうなっているのか。今

後はどういうふうに課題があるのかといった辺りはどうなのでしょう？

小林代表委員

そうですね。まずは、情報というのはそれぞれのところがつくるものですね。だけど、ベースを一緒にしなくちゃいけない。ある種の基準を作っておきませんか、取り入れた情報を探すことはできないのではないか。それから、データを蓄積することと、分類して、この場合にはこう、この場合にはこうと、何かそういうシステムがあるといいかなど。それは冊子にしたり、或いはホームページで公開したりというように、市民あるいは事業者、それから行政が協力できる仕組みが出来てきたら、また違うかなと思います。



第2点目は情報があるという話と、それを利用するという事は違うということです。情報にアクセスするという事はその能力ということが関わってきますので、情報というのは整備しただけでは使えませんね。情報の提供の面でどのように対応するか、大きく言って、情報の整備と情報アクセスの仕組みをどうするかという、二つの問題が絡んでいるのではないかと思います。他の委員から何かありますでしょうか。

竹島委員

私はやはり、市の組織の中に事務局があることが重要と考えます。第三者機関は多様な個性を持っています。一定の中立性を保ち、かつ、行政を含めた分析ができて、スピードがあるということが大切です。これは第三者機関だけでやっていけることではない気がします。行政に働きかけることができて中立性と透明性のある程度担保して動く、行政内の組織が必要です。

笠井委員

私は今、委員を4年勤めておりますが、それまではこういう委員会の制度があることを市民として知りませんでした。他都市に先駆けて9年前に委員会制度を立ち上げ、様々な専門分野の委員と関わること、いろいろな活動を行うこと、こういった委員会を自分は非常に評価しております。他都市の委員さんと出会いますと、『横浜市は非常にいいね。』などという話になります。この制度が是非他都市の模範にもなっていると思われますけれども、ずっと継続し、さらに一歩前進していただければいいなと市民の一人として感じております。



栗原委員

私も市民委員として、今年、委員会の10年目を迎えさせていただいているのですけれども、先ほど、小林委員のからもお話があった、情報があるということと、それにアクセスできるということはすごく違うことで、例えば、身のまわりにいる高齢者の方々が、果たして、インターネットを見ることができるかというそれはできないことですね。では情報をどうやって周知していくのかということは非常に難しく、やはりそれが課題だと思うのですけれども、本当にそれぞれに情報が行き渡るといことになれば非常に良くなっていくと思います。



岩田委員

私は委員になって5年目だと思うのですけれども、いつも思うのは、ちょっと論点がずれるかもしれませんが、[福祉調整委員会]という名前がすごくわかりにくいなと感じています。あいまいな穏当な名前なのですけれども、それを聞いて、ぱっと、どういう仕事なの。という少し一目了解できないですね。他都市ですと、[福祉オンブズパーソン]という名前ですね。



私も子どもを保育園に入れているものですから、この苦情をどこに言えばよいのかと聞かれると、『そういうときには福祉調整委員会に』と説明するのですけれども、『え、何、福祉調整・・・』と一度で覚えてもらえないというのがあって。名前を何か10年目だから変えても良いのではないかなと思います(笑)。

澤田委員

第三者評価制度が出来てきましたけれども、足りないところを指摘するといった発想が強くて、事業者の自己評価能力を高めるという観点が少ないように思います。事業者が何のために評価するのかといった、目的意識や問題意識を持ち、理念に照らして視点や良さを見出し、自分たちの行っているサービスを客観的に評価できる力を育てていかないと問題解決に繋がっていかないのではないかと思います。

それからもう一点ですが、苦情申立てを聴くと、市長への手紙を出したと言うのです。しかし、本人の主旨がきちんと伝わっていなかったり、関係部署が問題を問題として捉えていないために納得せず、結果として福祉調整委員会に苦情を申し立てることになります。市の職員が問題をしっかりと認識する能力と、それをきちんと共有するシステムを強化しないと信頼関係に繋がっていかないのではないかと思います。

小林代表委員

最後に市長に助言というか、委員会の将来を考えて何か一言いただきたいと思います。

市長の意見・感想（まとめ）

市長

岩田委員にお聴きしたいのですが、最近、[裁判所外調整機関]とか調停システムとかありますよね。あれは英語でなんと言うのですか。

岩田委員

[ADR(alternative dispute resolution)の略。裁判外の紛争解決]です。

市長

[ADR]ですか。いろいろな分野でそういう制度は広がりつつありますね。ある意味では福祉調整委員会も[ADR]として、広い意味のひとつになるわけですね。

やはり、先ほど委員がおっしゃっていたところもあるのですが、横浜市とやはり市の職員以外の専門家や市民がお入りいただいた形で、それぞれの長所をうまく組み合わせる、ベストマッチングさせていくことが委員会の次なる10年に向けての最大のポイントなのだろうと思います。つまり、市の職員だけではどうにもならない、市民だけが相談にのっていても、民々の間に民が入ることだけの解決方法も有り得ない中で、ある意味では監督指導という立場にある横浜市も一体になってそこにはあるのですよと、何と言うのでしょうか、正当性というかそういうものがあり、初めて調整能力が発揮できるというような、そこら辺りをやっぱり、それぞれが役割分担を上手くやって、一緒に行動できているというのが、これから先、委員会が一番効果を挙げる上では重要だろうと思います。

今後10年に向けては今一度その役割というのはどうあるべきなのか、先ほどの第三者機関というのも、第三者機関を評価する第三者機関というものもでてくるでしょうから。そういうデータも含めて、いま少しそこら辺を再構築するという、今が駄目だということは全々ないので、10年また新たにということで、是非、福祉局もリードして、是非、皆さんの力をお貸しいただければと思った次第であります。



小林代表委員

大変、適切なコメントをいただきまして有難うございました。

了

シンポジウム（平成16年11月24日（水）横浜市健康福祉総合センター 参加250名）

テーマ あなたの一言が福祉を変える - 福祉サービスの質の向上をめざして -

第一部 記念講演 今後の福祉社会に大切なもの

神奈川県立保健福祉大学学長 阿部 志郎

(講演要旨)

- 連帯と福祉国家

第2次世界大戦で北欧のデンマークを占領したドイツ軍は、デンマーク国民に対して、「在住ユダヤ人は必ず胸に所定の赤いマークを付け、付けずに外出するものは即刻逮捕する」と指令を出した。

そこでデンマークの国王は胸に真っ赤なマークを付けて、馬に乗って町に出た。これを見た国民は誰言うともなしに自ら進んで赤いマークを付けた。さすがのドイツ軍もこれにはどうすることもできなかった。ドイツが占領した国々でユダヤ人が守られたのはデンマークただ一国のみだった。

横浜で世界エイズ会議が開催された時、この故事にちなんで世界中の参加者がレッドリボンを胸に付けた。現在もエイズ予防財団のシンボルマークになっている。これらのマークは「連帯」の印を意味する。社会の中で苦しみを持つ人がいれば、社会全体でその苦しみを分かち合おうと、「連帯」を表そうとしたものだ。

50年前に横浜でマリアンヌちゃんという女の子の養護上の裁判事件があった。父はスウェーデン人、母がアメリカ人で不幸にして両親が亡くなり、日本の制度に従って養護施設に引き取られることになったが、スウェーデンの里親から引き取りたいとの申し出があり、こじれて裁判になった。

裁判に参考人として出廷したスウェーデンの領事の「スウェーデンには、1人の孤児に対して養育希望のボランティアが100人います。」という発言が決め手になり、スウェーデンに引き取られた。現在日本では、全国の児童福祉施設で約3万人の子どもが生活し、里親に引き取られている子どもは約3千人で、まだ10分の1だ。

以前スウェーデンを訪れた際に感心したことがいくつかあった。その1つにスウェーデンの夫婦が何組も皮膚の色の違う子どもの手をつないで町を歩いている。その子どもたちは難民の子どもだ。黒人の子を間にはさんで真っ白な皮膚をしたスウェーデン人の親子と一緒に歩くのだが、誰一人として振り向く人はいない。日本ではきっと好奇の目でみんな振り向いてしまう。スウェーデンでは当たり前のことだからだ。

地下鉄に乗ったが駅員がない。無改札と知っていれば切符を買わなかったかもしれないが、みんなきちんと切符を買って乗ることに感心した。

教育に「オーナーシステム」というものがある。オーナーとは「名誉を重んずる」という意味で、試験をする時、学生に試験用紙を配ると教師は出ていってしまう。このように人と人が信頼し合い、理解し合っている社会において「福祉国家」ができたのではないかと思った。

- アジアの助け合いと共同体

今から十何年前に国連が定めた「国際障害者年」という年があった。横浜スタジアムで記念ロック



コンサートが開かれ、その収益金をアジア・アフリカの障害者のために寄付することになり、その配分先の1つであるインドのホリデー村にある障害者の施設を訪れた。障害者が小さな一軒の農家を借りて、森で木の葉を拾い集めて木の葉のお皿をプレスしてボウルをつくる訓練作業を行なっている作業所だ。

そのホリデー村でたまたま結婚式があり、招待を受けて昼食に出席した。作業所で作られた木の葉のお皿やボウルに料理が盛られていてうれしくなった。招待客は4千人で、村の老いも若きも全ての人達で、一緒に座っての食事は壮観というより感動的だった。農作物など持参した村の全ての人が、1組の夫婦の誕生に祝福し喜びを分かち合う姿を見て、大変感動した。これが「共同体」だということを教えられた。



バングラデシュは、世界で一番貧しい国の1つだが、毎年洪水に悩まされていて昨年も大きな洪水があった。世界から、日本からもボランティアが駆けつけ、救援物資も持って行った。救援物資を現地でお米やタオル、石鹸、お菓子などと一緒に1つの袋に入れて配るが、行列を作って並んでいるバングラディッシュの子どもたちは誰ひとりその場で袋を開ける子はいない。みんな家族と分かち合うために大事そうに抱えて帰り、そのお菓子の角砂糖を砕いて家族みんなで味わったのだ。家族が集まって1つの「共同体」をつくり、みんなで「助け合い」をしていくアジアの姿だった。

- 互酬と福祉

あの阪神大震災で多くの方が犠牲になったが、その中でも長田区は一番大きな被害を受けたが、その長田区の真野地区は、住民活動が熱心な地区で、この真野地区だけが犠牲者が少なかった。この地区で救助された方の4人に3人は、行政でない近隣の人が助け合ったからだ。これは大きな教訓で、頼りにしていた行政が動けないときに地域の人たちがお互いに助け起こした。今回の新潟地震での山古志村の様子を見ると、お互いに「助け合い」、「励まし合い」、一村あげて直ちに避難した。都会では地域全部が即時に避難することは想像を超える。犠牲者は大きな地震にもかかわらず多くなく、近隣での「助け合い」の大切さを学んだ。

戦後の急激な近代化を経験したが、なお古い生活慣習を残し大事にしているものがある。「互酬」と言って「互いに報い合う」こと。田舎の田植えで近所の人が来て手伝う、収穫の時には手伝いに行く。「手間貸し」「手間返し」と言ってお互いに助け合って、協働して稲を守った。

「互酬」は親戚同士、友人同士など顔の知った者同士の助け合い。これを「福祉」とは呼ばない。見ず知らずの人に手を貸すことが「福祉」だ。

40年前に、駐日アメリカ大使のライシャワーさんが刺され輸血を受けた。その輸血によって肝炎を起こし、ついにこれが命取りになった。このため、日本政府はそれまでの売血をやめて献血制度にした。この時の献血制度は、「自分が血液を必要とする時は同量を優先的に提供される」即ち「互酬」

の考えだ。今の献血制度は、一方的に捧げる献血で、「互酬の普遍化」、「連帯」に変わった。

身内同士、近所同士の助け合いを様々な「社会全体の助け合い、連帯へ」いかに広げていくことができるのかが私達の大きな課題だ。

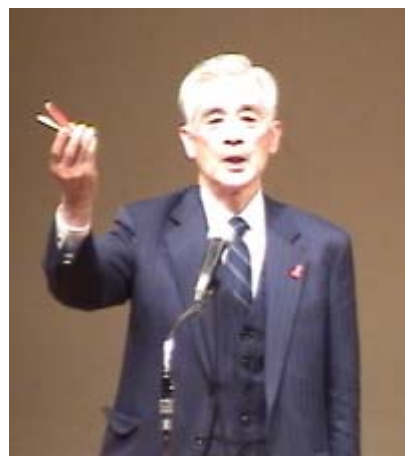
- これからの福祉社会

社会全体の助け合いを広げるに何が必要とされるであろうか。

第1は、他人事にしない、自分の問題として受け止めること。

横浜市は、全国に先駆けて苦情相談を受ける福祉調整委員会をつくった。「苦情」とは苦しみ、嘆き、悲しみを意味し、その人達が持っている嘆きを自分の問題として受け止めるのが苦情相談だ。

同様に沖縄に「チムグリサ」という言葉があるが、「肝が苦しむ」と書く。他人は病気で自分は健康で、その健康を幸福と考えないで申し訳ないと言う意味のようで、他人が弱り苦しんでいて、自分の肝が苦しむ、即ち、自分の問題として受け止めようとするものだ。



第2は、弱さを持っている方に対して、1歩踏み出す勇気をもつこと。

旧制中学の神中、現在の希望が丘高校のことだが、この神中に1人の障害のある子どもが受験志願をした。障害のある子どもの受験は初めてで前例がない。校長が職員会議にかけたところ、「遠足や教練の時はどうするのだ」との反対意見の中で、ある青年教師が立ちあがった。「受験させよう、合格したら自分が担任になって責任をもつ」と発言。職員会議の雰囲気が変わり、その子は受験でき、トップで合格した。この教師は5年間担任を続け、その子はトップで卒業した。その子はやがて弁護士となり、横浜市長になった飛鳥田一雄さんであり、その教師は横須賀市長になった長野正義さんだった。ボランティアというのは、1歩人より先に踏み出す人のことを言う。

第3は、子どもの頃からの福祉教育の実践。

港北区のある小学校の男の子が、難病で長期の入院で下半身が麻痺して、学校へ戻ることをあきらめていた。担任の先生がお見舞いに行き、「みんなが待っているよ」と励ました。その男の子と母親は、また思いを新たにして学校へ行くことを決心した。

クラスで5人ずつの組をつくり、1週間交替でその子の家に朝、迎えに行き、車椅子を押して登校。下校も5人が一緒になってその子の家まで送る。校内でも上の階にはみんなで持ち上げての移動。

卒業式の日、担任の先生からクラスの生徒に「A君卒業できてよかったね。みんなもよくA君を助けたね。A君から大事なものを学んだ。それを大切にしようね」と発言。この先生が関戸先生で、先生もいざと言う時に備えて、おぶい紐を手放さないで教育にあたった。

これからの福祉社会を作っていくには、人よりたった1歩踏み出す勇気と私達1人ひとりが自分にできるごくわずかなことを自分なりに実践していくこと。

皆様のご活動を心から祈っています。

第二部 パネルディスカッション

あなたの一言が福祉を変える - 福祉サービスの質の向上をめざして -

福祉調整委員会に申立てられた苦情事例を参考に、福祉調整委員会、サービス利用者である市民、サービスの提供者である事業者、市民の身近な相談機関としての地域ケアプラザや行政のそれぞれの立場から、苦情とその対応、そしてそれらを踏まえ、サービスの質の向上について討議を行いました。

パネリスト

おち とよこ	ジャーナリスト
片山 聖子	(社福)伸こう福祉会 特別養護老人ホーム クロスハート栄・横浜 施設長
岡本 祐輔	(社福)青い鳥 清水ヶ丘地域ケアプラザ所長
上野 和夫	横浜市福祉局総務部長
コーディネーター	
小林 良二	横浜市福祉調整委員会代表委員

パネルディスカッション討議内容

1 はじめに

小林（コーディネーター）

今日のパネルディスカッションは、ちょっと趣向を変えまして、お手元の資料に福祉調整委員会で扱わせていただいた事例を2つ掲載し、これらの事例を取り扱わせていただきますけれども、その前に、まずパネリストの方々に、「苦情」についてどのように考えるかということにつきまして、恐れ入りますが、自己紹介も兼ねてお話を伺えたらと思います。

先ほどの記念講演でもございましたように苦情というのは、何か非常に面倒くさい、いやだというような感じがあるかと思うのですが、苦情とい



いまして、苦情なのか要望なのか不満なのかいろいろなレベルがあります。今回のシンポジウムのテーマは、**あなたの一言が福祉を変える**ということになっておりまして、苦情が何らかの形でプラスにならないか、福祉を変えるきっかけにならないかということをお私どもの問題意識の中に強く持っております。そういう観点から、それぞれのお立場で苦情ということについてどのようにお考えになるかを、一言ずつ最初にご発言をいただけたらと思います。それではよろしくお願いたします。

おち

皆さん、こんにちは。おち とよこと申します。私は、仕事では、高齢者の介護や医療、それから福祉といった現場を取材させていただき、雑誌や新聞に記事を書いたり、あるいは単行本を書かせていただいたり

しています。プライベートでは、横浜市民でございまして、実は父と母の介護を通算すると16年間ぐらいやっておりました。

工作上、ジャーナリストとしては、「苦情というのは福祉や制度を育てるものだから、どんどん言わなければいけません」と偉そうに原稿に書き、また、読者の方からお問い合わせがあれば、横浜市にはこういう第三者機関の苦情の申立てをすることで、全国でも珍しいので、こちらの福祉調整委員会をご紹介したこともありました。



ただ、一人の介護者あるいは家族の立場になりますと、苦情を言うのがいかに難しいか痛感しております。私は、いろいろな介護サービスや施設利用もさせていただき、仕事を続けてこられました。その中で、勿論本当に素晴らしい出会いもたくさんあったのですが、本当に悲しい出来事もたくさんございました。その都度やはり、「これは家族として苦情を言わなければいけない」と思いながらも、「これを言った後に例えば父や母がどんな影響を受けるだろうか、或いはこの後、気まづくなりはしないだろうか」というふうに、家族の立場になると言いたいことの本当に10分の1も、或いは100分の1も言えなくなってしまうという、そういうジレンマを感じてまいりました。

今日は、どちらかといえば市民の立場、家族の立場で、本当にこの**あなたの一言が福祉を変える**という制度になるように少しでもお役に立てればと思っております。どうぞよろしくお願いたします。

片山

皆様、こんにちは。横浜市の栄区にございます特別養護老人ホーム クロスハート栄・横浜という施設で、施設長をしております片山と申します。私自身の自己紹介を最初にさせていただきますと、有料老人ホームでの生活相談員の仕事をしばらくいたしまして、ちょうど2000年の4月、介護保険制度が始まると同時期より、この特養ホームで施設長職を務めさせていただいています。

私どものホームは、たまたま、介護保険がスタートしたと同時に開所したということもございまして、最初から非常にすんなりと契約や苦情に対しては受け入れております。また、私自身が有料老人ホームで、営業の仕事として利用者の方にご利用いただくように施設のことを紹介したり、契約の説明をし、そしてご契約



いただいた後は苦情の対応をするというのが主な仕事だったものですから、それまでご利用者に何とか入居いただけるように走り回っていた私が、特養の施設長になったとたん今度は待機者リストを目の前に見せられて、要介護度の異なる方々から自分たちが責任をもって利用者を選ぶことになり、最初は非常に戸惑いを覚えました。

私自身は、有料老人ホームのときに、苦情というものに対して非常に敏感にならざるを得なかったので、特養でも同じ気持ちで利用者の

方の介護をしていくべきだと思っています。また、私どもの施設は、認知症の方と寝たきりの方を専門にお手伝いしている施設ですので、要介護度の平均が4.55と非常に高く、ご利用者ご本人は勿論であります。ご家族との信頼関係というのが本当に大事なこととなります。やはり、介護サービスの中でもご家族から離れたところで利用者がサービスを受ける「施設サービス」というものに対する苦情というのが一般的には非常に多いと思います。

たった5年での私の経験の中で感じたことですか、皆様が普段施設に対して疑問に思われていることなど、皆様にとってお役に立てる情報を少しでもお伝えできればいいなと思ってまいりました。どうぞよろしくお願いたします。

岡本

南区にあります清水ヶ丘ケアプラザの所長の岡本でございます。所長の仕事というのは、まあ毎日あくせくとヒヤリ・ハッとするような連続ですが、今回の苦情の問題はそこから職員が抱えることとなるストレスの多い相談で、まあこのケアプラザでも同じだと思いますが、いわば苦情も受け、そしてそれを何とか解決していくという、まあ平均的な取組みを行っているケアプラザではないかと思います。

今、現職4年目ですが、私はここへ来る前にいろいろな施設を経験いたしました。施設の様々な利用の場面に遭遇しましたが、そこで感じましたことは、一つは「安全」について。この施設を利用する皆さんを無事に帰せたい、ケアプラザに来て無事に帰ってもらいたいですね。

それから、職員の「笑顔」がどうしても足りないですね。どこへ行っても笑顔がない、ほとんど、しかめっ面のような形で対応なさる、そういうところが非常に多かったです。そして「親切心」もなかった。これらを私は施設のスローガンとしてきました。ですが、これらをスローガンとするときに大変悩みました。こんな安全とか笑顔や親切心として、利用者から、例えばお客様から『お前のところは安全じゃないのか』とか、『笑顔が足りないじゃないか』、『親切が足りないじゃないか』と、そう受けとら



れたらどうしようかなと思ったのですが、それらも振り切ってこのサービスの3条件、セーフティとかスマイルとか親切とか「S」でつながる文字ですが、それらをスローガンにしてみました。ここのケアプラザに来てそれらに「安心」という言葉を付け加えました。まあ、施設の安全というのは当然のことです。それに加えて私の顔を見たら安心、ヘルパーさんの顔を見たら安心、そういうようなところにまでもっていかなければならないのだらうなと思ひましてこのスローガンを掲げたわけです。

ケアプラザへ来ました当時、送迎車で多少の事故が起きました。利用者さんには全く事故はなかったのですが、やはり安全とは『この車に乗ったら、または乗ったときから安心だよ』とそういうところまでもっていかなきゃならないよと職員に伝え、職員の中からもそういう声が出まして、そして、何が不足しているかということを考えました。それは職員の訓練とか説明力でした。

それから、もう一つは施設の方針ですね、それも非常に難しい言葉で書かれてありましたのでそれを私なりに解釈して、今のスローガンの他に5つの経営方針というのを定めたわけです。

事故が起きた場合には、全職員に、「こういうところでこういう事故が起きた」ということをはっきりと話すようにしました。何カ月か経っている間に、皆さんそれを納得してくれて、すれ違い事故とかそういう事故ですが、そういうものが全くなくなりました。今年になりまして神奈川の安全キャンペーンというのがありますが、無事故、無違反で6カ月過ぎたら何かご褒美をやるよというような神奈川県のスローガンがありますが、それに入りまして3月から幸い無事の状態が続いております。

しかし、ケアプラザに来られる利用者、高齢者は平均で80歳を超えております。皆さん、平均寿命を超えておられる方がおられますので、何が起きても対応できるような準備を整えて、まあ、お手持ちの資料のプロフィールにも書いてありますが、無事で1日が終わってくればなと思います。

いずれにしても、ケアプラザをご利用なさる方その方が無事にお帰りになって、そしてお帰りのときに、「今日は楽しかったよ、ありがとう」って言ってくださるのを楽しみに「ことなく終わる、無事に終わる」ということを目標にして1日を過ごしております。どうぞよろしくお願いします。

上野

福祉局の総務部というところの仕事ですが、福祉局全体の予算のとりまとめとかあるいは局の人事を所管しています。局の職員は約1,000人います。組織の改革があって市立保育所が区役所の組織に移管されましたので、以前は2,000人ぐらいいたのですけれども、半分ぐらいになりました。その他に今日の福祉調整委員会に関係する事務局の仕事、相談調整の業務や社会福祉法人、施設、あるいは事業の監査を実施しています。それから、これは今年度中に実施を予定しており、今準備を進めておりますけれども、「第三者評価」について所管をしています。



行政に寄せられる不満や苦情の内容には、いろいろな内容やレベルがあります。窓口職員の言葉のやりとりの問題から手続きの問題、それから制度の中身に関わるような問題、そして今いろいろお話がありましたけれども、事業者のサービスの中身に関わるような問題まで、行政の窓口で苦情という形で寄せられてきております。

私も、福祉の仕事に携わって長いのですが苦情ということで振り返ってみますと、かつて、私が市役所に入った当時は福祉のサービスに対しては「多少の不平や不満が

あってもそれは表に出さない」というような利用者が多かったと思います。我々行政の側でも、「その程度のものはしょうがない」というような気持ちがあったと思います。

そういった苦情に対する考え方がはっきりと変わったのが、この福祉調整委員会が10年前にできましたけれども、やはり平成になってからだと思います。福祉サービスが「措置」から介護保険にみられるように「契約」になって意識が変わったといえますけれども、いくつかの変化があると思います。措置時代にも、たとえば保育所の利用は一般的になっていまして、限られた一部の利用者からごく普通に生活している多くの人たちが保育所を利用するように変化してきました。また、特別養護老人ホームをはじめ介護サービスについても、普通に社会的なサービスを利用していた人が福祉サービスを利用する状況があたり前になりました。当然その対応に問題があったり、サービスの中身に瑕疵があれば苦情として出てくる、それは一般的な社会の

中で行われてきた消費者としての行動ですので、それは当たり前に出てくる。その辺が変わってきた大きな第1番目かなと思います。

それから、さらに2番目に大きく変わったのは、平成12年に介護保険制度が始まってからだと思います。それまでは民間の事業者の方がサービスをして、例えば横浜市が特別養護老人ホームを運営している法人に委託をして事業をするということですから、サービス提供に伴って事故があれば最終的には横浜市が責任を負わざるを得ないということで、市も一緒に対応するような場面が結構ありましたが、介護保険制度になって状況が少し変わりました。事業者の数も増えましたが、横浜市は介護保険の保険者という形で一步退くような形になり、直接は民間の事業者の方と利用者の方の民・民の関係で苦情解決が図られるようになりました。それがこじれば保険者としての横浜市のほうにも対応を求められる場面があるわけですが、そういう形で介護保険制度になって行政の関わり方が少し変わったという気がします。

苦情の内容も、たとえば老人保健施設というのは前からあったわけですが、医療関係が介護の分野に入ってきて、後ほど扱う事例でもありますが、医療がらみの問題で難しい問題が増えてきたなというような感じがしています。全体として見ますと行政の関わり方がかなり変わってきているという印象を受けております。

小林

ありがとうございました。今、皆さんに自己紹介と苦情ということでどのようなことを考えるかをお話しいただきました。おちさんは市民の立場、片山さんは施設サービスの立場、岡本さんは相談も含めた地域施設のサービスの立場、上野さんは行政の立場からということで、ご発題をいただきました。

なお、今日は敬称を省かせていただき「さん」で統一させていただきます。

2 苦情申立て事例 「介護老人保健施設の入所拒否」(後頁に掲載) 討議

スタッフによる事例読上げ後、

小林

最初の事例は、福祉の利用に際してよく起き得ることなのですが、サービス利用の手続きのところであるようなトラブルを起こしてしまうという事例です。これは特別養護老人ホームの例ですが、他の施設でも、例えば保育所等でもたくさんある事例かと思えます。

ご覧いただくとわかりますように、この苦情申立てを受けまして私ども福祉調整委員会では、介護老人福祉施設、特別養護老人ホームですね、それから介護老人保健施設と福祉局、

3か所で調査をさせていただき手紙を書かせていただいたという事例になっております。



それではこの事例につきまして、それぞれのお立場からコメントをお願いしたいと思います。まずはおちさんからお願いいたします。

おち

この場合、老健から特養を申し込まれていますが、今は老人の入院施設にしても或いは老健にしても、期限付きでその期限が短くなっていて、家族、本人共々、入ってすぐにもう次の施設への肩たたきを受けるような、非常に不安な状況で療養しています。そういう中で、おそらくこのご家族はさすがのような思いで、新しくできる特養にお申し込みなさったのだらうと思うのです。それなのに、理解に苦しむ理由で断られてしまった。ここには2つ、実は問題がダブっていると思います。



1つは特養側。新規開設するというものの不安さ、開設混乱時に事故が起きてはいけないという真意がきちんと伝えられていない。もう1つは、老健側で、この方にはこういう場所が合っていますよと相談に対しての具体的な調整をしていないという、2つが重なってしまったところでご家族は本当にやり場のない思いになられたと思いますね。実は私も同じような経験があるのでよくわかります。

そういう中で、委員会の調整は、本当にそれぞれに理にかなっていると思うのですが、ただ、こういう問題はこれが初めてではなくて多々

あるケースだと思います。家族の側はこういうことが繰り返し繰り返し起こらないように、意を決してご相談をしたのだと思うのですね。それが改善されないでまた同じように繰り返されてしまったのでは、相談者としては甲斐がないと思います。

そのためにも、事例を周知していただき、例えば施設と施設とで転院、或いは転所する場合のそれぞれの連携のとり方や、利用者の症状に合ったきめ細やかな情報の出し方とか、情報を出すだけではなくて、例えば老健側のMSWやケースワーカーの方々への指導とかまで生かしていただけると苦情が生きてと思います。

それともう一つ、これは手続き上の問題だけではなくて、「特養に入所できなかった、でも、老健にも長くはられない」そういうご家族やご本人にそれではどういう代替サービスがあるのか。そこまでのケアというか情報提供がないと、「事情はわかったけれど、結局どうしようもない」ということになってしまうのではないかなと思いました。

小林

ありがとうございました。大変問題点を明確に指摘していただけたと思います。それでは続いて片山さん、岡本さん、それから上野さんにコメントとお考えをお願いいたします。

片山

事業者の立場としては、まずこれを読んだときに、この施設は申し訳ないことを家族にしたと思いました。また、これは決して珍しいケースではなく、よく聞くケース、ありがちな話でもあるなと正直いって思いました。

今回のこのケースは特養としては、拘束をしたくないとか体が大きい、大声を出すということが介護のネックになるという理由で断ったと思います。事業者が断るときにまず考えてしまうことは、「このご家族と、これから長期間にわたって信頼関係を築いてやっていけるだろうか」ということです。もしかしたら、こちらの苦情申立てをなさった方は、ちょっと感情的になられたのかもしれませんが。また、よくあるケースとして、ご家族のほうで十分に特別養護老人ホームの機能を理解なさってなく、24時間体制の医療行為が必要なのに、見てほしいというような依頼があると、やはり施設としては申し訳ないとお断りせざるを得ないと思います。まあ、施設をあえて弁護するとしたらそんなことぐらいかなと思います。

ただ、このケースは、認知症が理由でこうなっているのか、ただ単にこのご利用者が性格的に気むずかしい方で大声を出すのか、睡眠導入剤が果たして施設に入所してからも必要なのか、テーブルをつけた車イスじゃなく、見守りでもやっていけるのではないかと、というような、その先の検討を全くしないままに安易に扉を閉めたという事業者の態度には非常に大きな問題があると感じられます。

実は私たちの施設も正直に申し上げますと、やはり入所を受け入れないという理由でご家族から第三者機関のほうに苦情申立てをされたことがありました。そのときも、施設として怠ってしまっていたのは、きちんとしたご家族への説明でした。また、ご家族にとっては、自分のお父さんやお母さんしかご存じないかもしれないけれども、事業者が介護のプロとして、今この方に必要なのはこういうサービスであるということ、やはりきちんと適切に説明する義務があると思うのです。ご家族の方にも事情があるでしょうから、どうしても在宅では介護できない理由もあるのかもしれませんが、経済的な理由かもしれませんが、そのあたりのことをもう少し掘り下げてこのケースの場合に聴いて、たとえ自分の施設では対応できなくても、「こういうところがありますよ」というアドバイスができればこういった問題にはならなかったのではないかと思います。



うちでも過去にデイサービスの利用者で、しばらく入院生活が続き、入院先で院内感染のため寝たきりになられ、退院後すぐに行く場所がないので私どもの施設に長期入所をしたいというご要望のケースがありました。24時間医療の対応が必要な方だったので、受け入れができないことを伝えましたが、ご家族にはどうしても理解いただけなくて、苦情申立てになりました。あのときも私たちに欠けていたのは、その家族が本当に望んでいるのは何なのか、うちの特養に入所したいのか、若しくはどこか行き場を探したいのか、今利用できるサービスの情報がほしいのか、その辺りを察しての対応をすべきだったというのが反省です。生活相談員の方が特養では入所の受入等々をやってらっしゃるケースが多いですが、生活相談員の仕事というのは、自分の施設の既に入居している利用者の対応だけではないと思うのです。私たち特別養護老人ホームは介護保険という公的なお金で賄われていて、それはやはり地域の方の税金であり、決して利用者だけのお金じゃないわけです。ですから、やはり特養ということで看板を上げさせてもらっている以上は、たとえ、いま現在、施設を利用している方じゃなくても、こちらの施設に助けを求めてくださったことに感謝しつつ、きちんと情報提供していく姿勢が求められると思います。このケースは事業者がそこまでのレベルに達してないことによるものだと思います。

ただ、福祉サービスが措置から契約になりまして、本当にサービスということに対して真剣に取り組んでいる施設も多いのです。私どもの施設は、ISOというサービスの質を管理する資格をいただいておりますが、日本全国の特養さんから問い合わせをいただきます。今は事業者側も、これじゃまずいと焦っています。

横浜市でも、今は待機者が何百人といるかもしれませんけれど、10年後にはもしかしたらゼロ、私が有料老人ホームで経験したようにお客さんを取り合う時代になっていくかもしれません。ですから、「うかうかとしていられないぞ」とそここのところに気がつき始めて努力している事業者さんも多いということを、ちょっと同業の弁護となりますが、お話しさせていただきたいと思います。

小林

ありがとうございました。今のお二人のコメントを伺っておりますと、ただ「駄目です」ではなくて事情を説明するということですね。で、その場合に情報をちゃんと差し上げるといことと、なおかつ、おちさんの言われたように、少し調整のところまで踏み込んでやってほしいと思います。「もし私どもの施設が駄目だったら、こういうところもありますよ」というところも含めて家族の話を聞いて差し上げる必要があるのではないかというようなコメントをいただけたと思います。

それでは、続きまして、ケアプラザの立場から岡本さんをお願いいたします。

岡本

お二人の方のご意見はもっともだと思いますが、私は、このケースを見まして、テーブルにイスをつけた車イスに肘をついているから駄目だとか、睡眠導入剤を飲ませることも身体拘束にあたるので駄目と、こういうのは、身体拘束に該当するというよりも、施設側が非常に困っていることではないだろうかというふうに考えました。体が大きい、大声が気になるなどの理由は、入所を断る理由にはならないということですが、実際問題として施設側が困っているのではないかなあと考えております。



「困っていようと、そういうニーズがあるならばそれに対応するのが当然だよ」という答えが返ってくるかもしれませんが、この施設では、開設当初の職員体制が十分に整っていなかったということもあるということですが、睡眠導入剤についても実際に施設を経験された方に聞いたところによりますと、何というのですか非常にエキサイトして一晩中寝ないで歩き回っている場合もあり、そういう時にはやむを得ずというような形で飲ませる場合もあるように聞いたことがございます。

この事例なのですが、老健に入っていて今度は特養に入ろうとするときに、パンフレットを出されて探してくださいよというのはなかなかこれはできないですね。ご家族の方はそれほどの情報量というのは持っていないですね。今、私どものケアマネジャーがいろいろと特養とか老健とかを探す際に、言葉でいえば電話をかけまくって探しているという状況なのですね。これがもし、特養に入れないとすれば本人を在宅で受けたいかなければならない。そうすると、在宅にそういうような受け皿があるか、制度的にもそれほど十分なものがなければいけません。在宅という形になりますと一番困るのは、ヘルパーさんを派遣してそれで1週間のうち何日間かをそのヘルパーさんでやっていくとか看護師さんが入るとかそういう形になろうかと思う

のですが、それを受け入れるということが非常に難しい。ケアマネジャーもストレスを非常に感じているのですね。家に仕事を持って帰っても、なかなか眠れないというようなことが伝えられるのです。

現在、待機者が非常に多いですが、早く入れるようなそういう希望を持てるような、そういうような施設をつくっていただきたいなと思います。要介護者がいる家庭は段々と、まあ崩壊まではいきませんが、非常に苦勞なさっていると思うのです。家庭の中が段々と荒れてくるというような状態になってくるので、今は特養にしても数多くの待機件数があるというふうに聞いておりますが、是非解消していただくようお願いしたいと思います。そういうようなことを感じました。

小林

ありがとうございました。施設側の事情、家族もギリギリ、施設側もギリギリと両方何かそういうところでこのような苦情が起きますと、大変難しいことになるのではないかとというようなことを今伺いながら感じておりました。それでは、市の立場から上野さん、よろしく願いいたします。

上野

特別養護老人ホームの待機者が多いということがこういう問題の背景にあるということは承知しています。現在、横浜市には特別養護老人ホームの待機者が4,000人位います。それも要介護3以上に限ってということですが。本市では介護保険事業計画に基づいて整備を進めていますが、年間で特別養護老人ホーム入所1,000人分、施設にすれば10か所ぐらいの整備を進めています。介護老人保健施設についても同じぐらいの規模で、とにかく毎年2,000人ぐらいの定員増を図っていますが、なかなか待機者が減らないというような状況にあって、非常に苦慮しているところです。

このケースについていえば、当然その施設は介護保険法の運営に関する基準が適用されますので、その基準で正当な理由がなく入所を断れないということになっています。施設の言うことはいずれも正当な理由にはならないわけですが、ただ一方で、毎年そうやって新しい施設をつくっていっている中で、かつて私も経験したのですが、開所したばかりの施設に介護度が重い人が一気に入ってしまった。その施設は慣れない運営の中で、重い介護の人たちがたくさん入って事故が続発したというケースがありました。施設が開所して職員も十分に体制が整うまである程度助走期間が必要でしょうし、やはりそういった対応がないと、かえって問題が起きてしまうということは十分理解できる場所ではあります。



かといって、今回のケースがその言い訳にはならないと思うのですけれども、施設入所にあたって、今これだけ待機者が多いわけですから、どういう優先順位で入所させるかということについては国も一つの指針を出してしまっていて、横浜市もそれを受けて、施設の団体である市社協の老人施設部会や経営者の団体とも協議をして、横浜市としての入退所の指針を作って昨年からそれを運用しています。これは公表しており、インターネットでもいつでも見られるようになっています。この指針に基づいて運用していても、今回のようなケースが出てきていることがあります。その都度、例えば福祉調整委員会から改善の申入れを受けて、市

としても保険者として指導することもあります、やはり施設が基本的に足りないということだろうと思います。

一生懸命施設整備を進めていますけれども、介護保険の見直しがいま検討されている中では、施設に入らなくてもできるだけ地域で生活していけるように、小規模で多機能な機能をもった施設を地域につくっていく、「小規模多機能型施設」という構想も出ています。そういったことも含めて、横浜市としては待機者解消を目指して引き続き取り組んでいきたいと思っています。

小林

ありがとうございました。そういう状況がある上でなおかつ苦情を申し立てていただいてありがたいと思うのですが、それで、どのように事情を理解していただけるかというところを考えながら、今のお話を伺っておりました。やはりできるだけ説明していただくことかなと思います。事情があるなら事情をきちんと説明していただくということが一番いいのではないかなという感じがいたしました。

3 苦情申立て事例 「ショートステイの介護内容」(後頁に掲載) 討議

スタッフによる事例読上げ後、

小林

それではもう一つの事例ですが、これは今非常に増えている苦情の事例です。特に医療がらみというのでしょうか、医療も含んでいるような介護についての苦情というのが非常に増えておまして、これは苦情申立てを受けて調査させていただくと本当に難しく感じます。

それでは、こちら順番に、おちさんのほうから、コメントをお願いします。

おち

利用者の立場で言いますと、ショートステイを利用する時は、あまり馴染みのない所に、昼夜、長期の間行くということで、本人も家族も非常に不安です。このケースの場合だと、重介護なのに在宅では褥瘡はなかった。これは奥様がおそらく介護に誇りをもって、「褥瘡をつくらないんだ」と、すごく頑張っていた



結果だと思うんですね。それが、たった1週間の間にできてしまって、それを発見なさったときの奥様のショックというのはすごかったと思います。おそらくそのときの利用者の心理としては、そこで謝ってほしいのではなくて、なぜそうなったのが重要だったと思います。今度また預けなければならぬかもしれない。そのときにまた同じことが起こるとしたら、もうここには預けられなくなってしまう。そこで、何とか原因を究明してほしいと非常に遠慮をしながら、まずケアマネジャーに相談したと思います。でも残念ながら、

医療施設からはちゃんとした答えが返ってこない、誠実に受け止めてもらえないところから、奥様の怒りがだんだんこみ上げてしまったのだと思うのです。

利用者としては、事を荒立てたくはないわけですよ。最初に、ケアマネジャーに相談した時点で原因が究明され、次からの改善が示されれば、こんなふうに大ごとにしなくて済んだわけで、そのあたりの手順の悪さや、利用者と施設側の問題に対する温度差が大きいと思います。

あともう一つ、やはり苦情の中には、ものすごくたくさん改善すべきヒントが含まれていると思います。例えばこの中でも医療施設は、今は看護と介護が非常に分離してしまっていて、連携が非常に悪いケースが多い。そういうこともこの事例から見えてきます。改善策として、最初に本人へのケアで注意しなければいけないこと、例えば食事の食べさせ方とか、体位交換の仕方とか、何について気をつけなければいけないのか、家族から聞き取るケア情報のフォーマットをつくって、多職種で共有するというような改善のヒントがあると思うのです。

苦情は社会資源です。それを生かそうという気持ちで、苦情を受ける側も受け止めていただけると、苦情を言う側も、もう少し言いやすくなると思います。この中には施設側にも行政側にもたくさんの示唆が含まれているので、ぜひその辺を汲み取って改善につなげていただきたいと思います。

小林

ありがとうございました。大変切実なご発言だったと思います。では、片山さんお願いいたします。

片山

今回、この件が起こったのは、施設が緊張感を欠いていたからではないのかなど。流れ作業をしていても利用者からいつも「ありがとう、感謝しています」と言われているので、その気持ちに甘えて、自分たちが「命を預かる」というどれだけ価値のある仕事についているのかをスタッフが忘れていた結果ではないかと思うのですね。この件とちょっとずれるのかもしれないのですが、福祉の仕事というのは、怖い仕事だと私は日々思っています。誰かにとって大事な愛する存在の人を預かって、1日中その方のお



世話をするという仕事以上に怖いものっていうのは、私はちょっと正直考えつかないです。で、その方は非常にご状態が悪い、介護が必要な状態であるわけです。でも、ご家族は施設に対しては無条件に「ありがとう」っておっしゃるんですね。うちの副理事長は、よく『『ありがとう』って家族に言われるのは、『悪魔のささやき』だから、絶対にそれを聞くな』って言うのです。「それを真に受けたら、あなたたちはもう本当に墮落しますよ」っていつも私たちに言います。

ショートステイに関しては、特により怖さが強い。というのは、私たち事業者は、いらっしゃった時と同じ状態のままご自宅にお返しするというのが義務だと思うのです。この事業者は、たぶん責任者も状況を把握していなくて、唐突に苦情を言われ慌ててすっ飛んで行っても何も説明できなかったのではないかと思います。この件によって、たるんだ現場にカツを入れるきっかけを作ってもらったということで、むしろ、このご家族に、施設の責任者は感謝した方がいいのではないかと思います。

そうとは言いつつ、やはり現場も忙しいのは事実ですし、そんなきれいごとだけを言えないのですけれども、いいケアができないというのは、一つに、いいケアってどんなものかを知らないということもあるので

す。ですから、私たちの施設では、いいケアをしるというのではなくて、少なくとも“家族の心が傷むような”ケアだけはしてはいけないということを日々ケア・スタッフに言っています。じゃあ、家族の心が傷まないのはどういうケアかという、それは家族に聞かないとわからないですね。

今日この会場にいらっしゃるの、市民の方が非常に多いと聞きました。特養を利用されている方のご家族も多いかと思います。皆さんにぜひお願いしたいのは、施設に感謝しなくていいですから、預けっぱなしにせず、本人の介護に参加していただきたいですね。そして主張すべきことは主張していただきたいし、おかしいことがあったらそれを正してほしい。やはり正す唯一のきっかけは苦情ですから。うちの施設は幸いに家族会がありまして、毎月家族集会を家族だけでやっています。何か問題があったら、そこで施設にいる申し送りをしてくださるので非常に助かっています。今日のまさにテーマだと思うのですが、利用者の方の気持ちもちょっと変えていただければ、このようなケースは少なくなるのではないかと思います。

小林

ありがとうございました。やはり家族の考えをどういうふうに向えるかというのが非常に重要なポイントだというお話だったかと思います。それでは、岡本さんお願いいたします。

岡本

はい。このケースを見まして、やはり前の方と同じようにショートステイを利用するというのもなかなか難しいですね。空いているショートステイの施設が少ないというのも事実なのですね。そして、お正月休みであるとか夏休み、皆さんが一時帰郷するとかそういう時にそういう状況になります。それで、ご本人は今までの在宅の生活からショートステイに入ります。そして、ご本人が夜中に起きてみますと、まるっきり違った景色なのですね。そういう時にどういう状態になるかということ、ここはどこだろうということで、ベッドから降りて歩き回るといっても考えられるのですね。そういう時に転倒とかそういうことの恐れがなきにしもあらずとなります。デイサービスをやっておりますと、ショートステイに入られる方も大勢おられます。普段と環境が違い、やはり生活のパターン、リズムが違ってきているので、デイサービスの過ごし方のパターンに慣れていただくまでには、少しの時間が必要なのですね。



私が先ほど申し上げました「安全」「安心」という言葉、今、片山さん、おちさんもおっしゃられましたけれども、まさにそのとおりだと思うのです。この場合には、褥瘡ができたという部位も問題ですが、恐らく前におちさんがおっしゃられたように、家族がどういう過ごし方をしていたのか、そういうところがわからない。謝罪それから事故報告ではわからないというところがあるのですね。私のほうのケアプラザでは、そういう泊まりということがないので比較的こういうような形の事例から比べれば簡単なのかもしれませんが、やはり入所する際に、私

は職員に「利用開始前に説明すること。第1段階でご本人とご家族に対して、デイサービスがどういうサービスであるかということ詳しく説明してください。それから、多少のリスクはあるということも説明して、十分納得のいくように説明してください」と言っています。お一人ひとりの対応をできるだけ配慮いたしま

すが、ご家庭での介護と異なり、利用者と介護者が1対1であれば可能なことが、施設においてはやはり難しいところもあります。お蔭様で事故は非常に少なくなりましたが、完全に無欠ではないわけです。いつ事故が起きるかなというところもありますが、無事に終わるように全力を尽くして頑張っているところでございます。

小林

ありがとうございました。やはり家族の方とのコミュニケーションということですね。これが非常に大切だということだと思います。それでは、上野さんからコメントをお願いいたします。

上野

こういったショートステイとか施設入所、あるいはデイサービスもそうですけれども、事故の件数がかなり多いのではないかという気がしています。介護保険の関係では事業者から1年間で千数百件の事故報告が上がってきています。この事例のようなケースも当然上がってきているはずですが、だいたい施設での事故が半分ぐらいを占めていて、骨折が一番多いです。年間で500件位骨折事故があるということです。

そして、こういった苦情事例を基に福祉調整委員会から横浜市長への提言、「福祉サービスにおけるリスクマネジメントについて」という提言をいただきました。事業者の事故防止、あるいは苦情など事後対応も含めての「リスクマネジメント」について横浜市の場合には積極的な意味で「セーフティマネジメント」と言っていますが、そういった指針を施設の方といろいろと協議しながら今年の3月につくり、事業者の方々にもこの指針を配布しました。事故防止対策と事故が起きたときの対応をきちんとしようということがその中に盛り込まれています。

かつて私も、特別養護老人ホームにおける事故の対応をしたことがありますけれども、やはり事故が発生したときのその事業所の対応の仕方いかんによって、同じ事故でもトラブルが長引いてしまうケースがあると思います。利用者の方と施設の間で感情的な問題でこじれてしまうのです。そのケースというのは、ある多少、認知症の高齢の利用者がデイサービスの帰りに、たまたま同じ送迎車の中にいる高齢者の方と仲良くなって、1つ前のバス停で一緒に降りてしまい、家に戻らなかったというケースです。結局、家からかなり



離れた所の路上でおでこのあたりをケガして、倒れているのを通行人に助けてもらって病院に入院しました。

このケースでは事故の連絡を受けてからすぐに病院までお見舞いに行ったのですが、事業者の対応が「本人が降りたいと言ったから降ろしてやったのだ」ということで、こちらには瑕疵はないというような態度だったものですから、利用者との間が感情的にこじれてしまいました。結果的にその方は8年後に亡くなったのですが、8年間ずっとその利用者ご家族の思いとして残って残っていて、亡くなった時に改めてまた市のほうにそういった経緯をご家族の方が話されたということがありました。初期の対応がきちんとしていれば、そんなに長くトラブルを引きずることはなかったと思います。施設の事故で亡くなったケースもあるわけですが、そういったケースでも施設の対応いかんによっては、家族の方が「いろいろお世話にな

った」ということで十分納得される場合もあるわけで、事故発生時の対応は非常に大切だと思います。

このケースの場合は、すぐに謝罪があったということですが、家族に対してどういう形で褥瘡が起きたかという説明ができなかったというのは問題だと思います。

小林

ありがとうございました。事故というのは、事故が起きないようにするという予防の面と、事故が起きたときにどういう対応をするかという2つの面があるわけですね。その両方で適切な対応がなされないと、こういう苦情という形で私どものほうに申立てが寄せられるということになるということだと思います。

私も、担当させていただきまして、よく感じるのは、家族は「説明してほしい」という気持ちが非常に強



いですね。「なぜ だったのですか、謝るよりも、なぜそうなったかをきちんと説明してほしい」というふうにおっしゃる方がたくさんおられまして、そこで、先ほどの福祉調整委員会のPRビデオを見ていただきましたけれども、できるだけ私どもは丁寧にその背景をうかがった上で、質問、調査に行かせていただくということになるわけです。今のお話の中で、事業者や施設の側が説明できる体制になっているかどうかというのは大変重要なことではないかという思いを新たにいたしました。

4 会場参加者質疑応答 略

5 まとめ

小林

最後に、福祉調整委員会の今後の取組みについて一言ずつコメントをいただければと思いますので、どうぞよろしくお願いいたします。

おち

介護が措置から契約になって、自己責任のもと、利用者の権利を守ってくれる所が実はなくなりました。市場原理で、悪い所は選ばれず、自然淘汰されると言われますが、絶対数が足りないので、悪い所でもどんどん栄えているのが現状です。だからこそ、最後の砦として第三者機関は益々重要だと思います。

実は私も父が亡くなってから苦情申立てをしましたが、申立てをするのは、とても勇気とエネルギーのいることでした。父が活着ている間は不安があつてなかなかできない。亡くなってからは、「今さら・・・」とためられる。申立てをした方たちは、勇気とリスクを覚悟されたと思います。だからこそ、改善実感がきちんと戻ってくるのが大切です。こういう一つひとつの事例というのを各施設で大切に共有していただきたいし、市民にも公開して、よりよいサービスの実現に生かしてつなげてほしいと思います。

片山

簡単に2つ。先ほどの会場からのご質問で、苦情申立てをすると立場が悪くならないかということですが、福祉調整委員会に、ぜひ今後お願いしたいこととして、苦情解決後に申立人と事業者と委員会の三者会談をやっていたきたいというのがあります。

もう一つ皆様にお願ひですが、皆さんが苦情を申立てられるときに、それが果たして施設に対する期待値、こうであつたらいいとか、若しくは、本当に必要なことなのか、そのあたりのことは申立ての際に皆さん自身ももう一度考えて下さい。施設としても100%の期待に沿えない場合もあるということ、そこは理解していただいた上で、ぜひ施設長さんに改善提案の手紙をどんどん書いてください。

岡本

厚生労働省が運用基準というのを設けまして、施設側にそれを遵守するようにとのことですが、果たしてこの運用基準を守っていれば、本当に良いサービスができるのかどうか、そういうところをもう一度検証してもらいたいと思います。事業者としては、安定したサービスを長期にわたって提供していかなければならない。それは、やはり事業者の今は市場原理である程度の資金を翌年に繰り越さなければならないというところもありますし、また、労働者の権利として労働基準法を守っていかなければならない。そういういろいろな課題をいろいろ検討してみて、複雑なものをいろいろと工夫しながらやっていると、そういう所をご理解いただきたいなと思っています。

上野

介護保険一つとっても、苦情は年間で3,000件近く市に上がってきています。要介護認定とかあるいは保険料については、これは市が直接対応しなくてはいけない話ですが、サービスの中身に関する苦情も結構多い。介護保険以外にも、障害の関係、あるいは生活保護とか保育所、児童の関係でもいろいろ苦情があります。先ほど、福祉調整委員会は最後の砦みたいなお話がありましたけれども、福祉サービスを利用する皆さんにはぜひこの福祉調整委員会を活用していただきたいと思っています。

小林

ありがとうございました。今日は本当にいろいろなご意見をいただくことができました。

10周年を迎えまして、今後これからの10年を委員会は何をしていかなければならないかということのいろいろ考える機会になりました。パネリストの皆さん、それから会場の皆さんからも非常にいいコメントをいただけたと思います。これらをもち帰りまして、また委員会の方で検討させていただき、今後の活動につなげていきたいと思っています。

委員会に対して、あまり敷居を高く考えずに、電話相談でも結構ですし、必ずしも苦情だけでなく受け付けておりますので、ぜひ委員会を有効に活用していただけたらと思います。

今日は、パネリストの皆様、どうもありがとうございました。拍手をお願いいたします。

(拍手)



苦情申立て事例 介護老人福祉施設の入所拒否

<p>苦情申立ての趣旨</p>	<p>申立人の父（以下、「本人」）は介護老人保健施設に入所している。申立人が、新規開設する介護老人福祉施設に入所申込みをしたところ、「テーブルを付けた車イスにひじを突いて体を支えているのは厚生労働省の通知で身体拘束にあたり、禁止されているのでうちでは扱えない。」「睡眠導入剤は飲ませることも身体拘束にあたるので扱えない」「体が大きい」「大声が気になる」などの理由で入所を断られた。なぜ、このような理由で入所を断ることができるのか。納得いかない。また、介護老人保健施設のケースワーカーに介護老人福祉施設の入所相談をしたが、施設のリストを渡されるだけで、十分な相談にのってもらえなかった。</p>
<p>対象機関</p>	<p>介護老人福祉施設、介護老人保健施設、福祉局施設サービス課</p>
<p>調査・調整結果</p>	<p>厚生労働省の運営基準では、介護老人福祉施設が入所を断る正当な理由として</p> <ul style="list-style-type: none"> ベッドに空きがない場合 入院治療の必要がある場合 <p>その他、入所者に対し自ら適切な指定介護福祉施設サービスを提供することが困難な場合と定められており、これ以外の理由で入所を断ることはできないことになっている。</p> <p>介護老人福祉施設では、施設の開設当初の職員体制が十分に整っていない等の事情から、本人を入所させた場合、処遇上の混乱が生じ、思わぬ事故が生じる恐れがあるという理由で本人の入所を断っていたが、このことは申立人にきちんと説明されていなかった。介護老人福祉施設が示している入所拒否理由については、国の指定基準からも入所を断る正当な理由にはならない。こうした問題点を指摘した上で、入所基準の適切な運用に努めるとともに、その基準が守れない場合にはその旨を明確に利用者等に説明するよう申入れた。</p> <p>一方、本人が入所中の介護老人保健施設では、申立人が自分で施設を探すことができると判断し、施設を案内していた。委員は、介護老人保健施設の設置目的から、施設退所後のサービス利用がスムーズに行われるよう組織的な情報収集につとめ、利用者等に応じた情報が提供できるようにすることを申入れた。</p> <p>また、福祉局施設サービス課には、施設の入所基準が各施設によって著しく異なるようなことがないよう市内の施設と協議すること、また、今回の調査で明らかになった問題点について、両施設に対し、必要な指導や対応を行うよう申入れた。</p>
<p>対象機関の対応状況</p>	<p>申入れを受けて、介護老人福祉施設では申立人に対し、入所不可になった理由について再度説明するとともに、市の新しい入所指針に併せて施設の入所基準を見直すこととした。介護老人保健施設では申立人と面談し、希望や意向に可能な限り対応することを説明した。</p> <p>福祉局施設サービス課では関係団体と協議し新たな入所指針を作成し、今後はこの指針に基づき指導監督を行っていくこととした。また、介護老人保健施設には退所後の利用サービスに関する情報提供などをさらに充実して行うことを指導し、介護老人福祉施設の問題点については定期監査で一定の改善がされたことを確認した。</p>

苦情申立て事例 ショートステイの介護内容

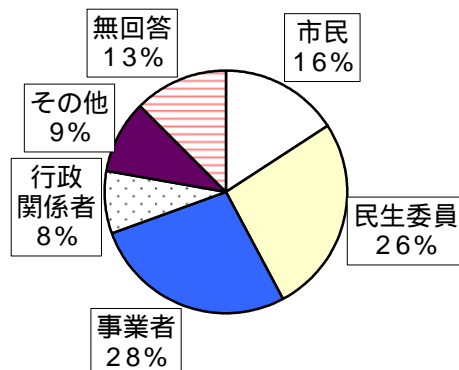
<p>苦情申立ての趣旨</p>	<p>申立人は夫（以下、本人。要介護5）を自宅で介護していたが、自宅での介護の負担軽減のため、ケアマネジャーに相談し、介護療養型医療施設のショートステイを1週間利用した。</p> <p>しかし、利用後、自宅に戻ってきた本人の身体の数か所に褥瘡ができており、入院中にどのような介護をされていたのか、施設からは何も説明がなく、ケアマネジャーを通して施設に苦情を申し立てると、施設の病棟婦長が自宅に来て謝罪したが、介護の状況の詳しい説明はなかった。納得できないので施設に記録等を請求すると、数日後、総婦長が自宅に事故報告書を持参したが、そこには、新たにできた褥瘡にもかかわらず「褥瘡の悪化」と記載されていた。</p> <p>施設から謝罪はされたが、褥瘡がなぜ新たにできたのかは不明で、納得できない。入院中の介護の状況についてきちんと説明し、今後、安心して家族を預けられるように、施設での介護を改善してほしい。</p>
<p>対象機関</p>	<p>介護療養型医療施設</p>
<p>調査・調整結果</p>	<p>施設では、ショートステイの利用を決定する前に、ケアマネジャーや本人の主治医から医療情報等の提供を受けたが、入院後、本人の身体状況が悪化し、その対応に追われていた。また、本人は下肢の拘縮が強く、おむつ交換等に際し、介護の方法に施設ではとまどいを感じていた。</p> <p>施設の病棟婦長と担当医師は、事前に申立人と面接を行っていたが、本人の身体状況や褥瘡の有無を実際に申立人とともに確認しておらず、在宅での介護の状況も申立人から聞いていなかった。入院中の本人の身体状況の変化については、入院中や退院時に申立人に説明する機会を失っていた。施設には、入院中の看護記録はあるが、介護の記録はなく、どのような介護が行われていたのかわからなかった。スタッフが交替勤務を行う中で、介護の実施状況を確認する体制が十分ではなかったと考えられた。</p> <p>申立人からの苦情を受けた後、施設では、入院前に利用者の自宅訪問を行い、利用者の身体状況や在宅での介護の状況について利用者の家族に確認し、施設での介護に取り入れるための検討を行い、それらをスタッフ全員に伝達し、利用者の家族に対しても入院中の利用者の身体状況を的確に伝えるように改めていた。利用者の身体状況の小さな変化も見逃さない観察力をスタッフ全員が身につけるよう努力しているとのことだった。</p> <p>以上の状況を踏まえ、今後は看護の記録だけでなく、介護の実施状況についても適切に記録し、いつでも実施状況が確認できるようにすることを申入れた。</p>
<p>対象機関の対応状況</p>	<p>施設では、その後、スタッフ間のカンファレンスで協議を重ね、新たに介護記録をとることとし、各勤務帯の担当者が必ず介護記録の記載と確認をすることを徹底した。それにより、利用者の日常の状態を把握し、よりよい介護の提供に努めることとなった。また、利用者のベッドサイドに介護の実施に関するチェック表を置き、実施状況が確認出来るよう工夫している。</p>

福祉調整委員会10周年記念シンポジウム（平成16年11月24日開催）
参加者アンケート集計結果

参加者数	アンケート回答者数	アンケート回収率
250名	95名	38%

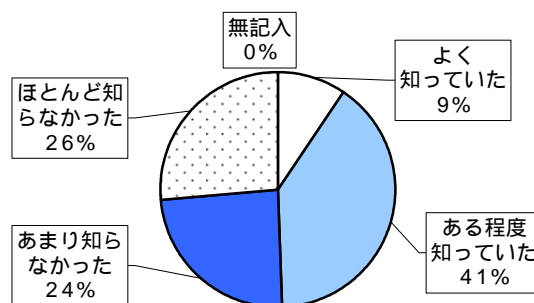
内訳

市民	15名
民生委員	25名
事業者	26名
行政関係者	8名
その他	9名
無回答	12名



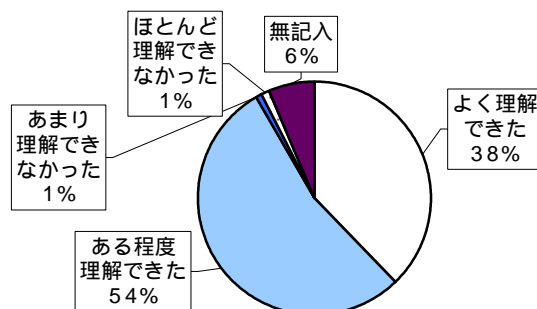
問 あなたは横浜市福祉調整委員会についてこれまでどの程度ご存知でしたか？

よく知っていた	9名
ある程度知っていた	38名
あまり知らなかった	23名
ほとんど知らなかった	25名
無記入	名
計	95名



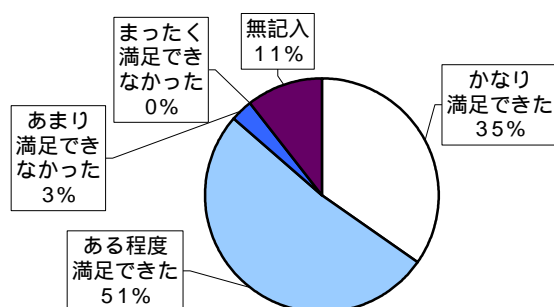
問 委員会の活動についてどの程度理解していただけましたか？

よく理解できた	36名
ある程度理解できた	51名
あまり理解できなかった	1名
ほとんど理解できなかった	1名
無記入	6名
計	95名



問 本日のシンポジウムは、いかがだったでしょうか？

かなり満足できた	33名
ある程度満足できた	49名
あまり満足できなかった	3名
まったく満足できなかった	名
無記入	10名
計	95名



結び 今後の横浜市福祉調整委員会 - さらなる充実のために -

横浜市福祉調整委員会代表委員 小林 良二

横浜市福祉調整委員会は設立 10 周年を迎え、本年度は、市長座談会やシンポジウム「あなたの一言が福祉を変える - 福祉サービスの質の向上をめざして - 」を開催し、また、ウィリング横浜との共催によるセミナーを実施するなど、多くの成果をあげることができました。

ここでは、委員会のこれまでの歴史をふりかえり、この委員会の出発点となった使命や役割を再確認するとともに、これまでの活動内容を踏まえ、市民からより一層信頼される「苦情解決の第三者機関」として、今後の社会的動向等を見据えた上で、横浜市の福祉保健サービスの質の向上に繋がるような視点から、委員会の今後のあり方についても考えてみたいと思います。

1 『横浜方式』の継続について

私は横浜市福祉調整委員会には『横浜方式』とでも呼んでよいような優れた点が多数あると考えます。例えば、横浜市民からも福祉調整委員が選出されていることで、市民感覚による相談対応と活動の透明性が確保されている点、委員が苦情を申立てられる方と直接お会いしてお話を伺い、以後、事業者等を訪問しての現地調査や調整等を行った上で、苦情を申立てられた方に「調査結果のお知らせ」を回答するといった、委員主体の対応を貫いている点、苦情を申立てられる方の状況を勘案して、ご自宅等へ出張相談を行ったり、関係者の方々と苦情をテーマに意見交換を行うなど、積極的に外に出かける活動を行っている点などがあります。これらを引き続き大事にしていきたいと考えています。

2 委員会対応の統一性について

委員会の役割は、市民の福祉保健サービスに対する苦情に対して迅速に対応することにより、福祉保健行政に対する公正・透明性を確保し、市民の福祉保健行政に対する信頼性を高めるとともに、福祉保健サービスの質の向上を図ることであるとされています。

委員会の中の役割分担を考えると、まず、市民からの苦情相談に対する委員会事務局（福祉相談調整課）の初期対応（窓口相談）と、福祉調整委員が対応する面接対応（苦情申立て対応）に分けられます。

福祉調整委員会への苦情相談や問い合わせ件数は年々増加しており、これに伴ってその内容もますます多様化し複雑化しています。ある意味で、委員会は苦情を中心とする「相談の総合窓口」というような機能を果たすようになりつつあります。

その相談内容をさらに分類してみますと、明白に苦情の申立てに類するものの他、一般的な情報提供を求めるもの、委員会に判断や意見を求めるもの、要望として傾聴を求めているものなどがあります。こういったものに対し

て、委員会の対応も、委員会に苦情申立てを行うことを勧奨したり、サービスに関する説明助言を行ったり、他の適切な対応機関へ案内したり、場合によっては委員会として、すぐに調整を行うなど、多岐にわたるようになってまいりました。そして、これらの委員会の初期対応が適切であったかどうかについては、毎月開催される定例会で福祉調整委員と事務局との間で詳細に検討を行なっています。こうした取り組みを通して委員会の対応の透明性や統一性を確保していますが、今後とも十分に配慮をしてゆく必要があると考えます。

3 一層の委員研鑽について

福祉調整委員の苦情申立て対応についてですが、まず、苦情申立てはその内容に応じて「手続き面」のものと「サービス内容面」のものに分けて捉えています。

手続き面での苦情に関しては、問題の所在が比較的はっきりしており、調査によってその問題点を明らかにし、改善点を指摘しやすいといえますが、一方、サービスの内容に関するものについては、苦情申立てに至る背景にはさまざまな事情があり、一筋縄ではいかないことがかなりあります。

委員会では、これらの背景にある複雑な要因を、調査を踏まえて丁寧に解きほぐし、「調査結果のお知らせ」として苦情申立てをされた方に丁寧に説明することになります。また、さまざまな苦情申立ての内容を見ると、苦情を申立てられた方の要求するサービス水準と、事業者や行政が提供するサービスの水準にギャップが見られる場合があります。委員会としては、このようなギャップに対して何らかの判断を下さなければならないことがあります。今後も個々のサービスに期待される水準に対し、福祉調整委員として、自己の判断基準をより明確化する必要があります。このように申立て内容が複雑化していることを踏まえ、福祉調整委員間の意見交換や学習会などを通じて、委員自身もより一層の研鑽を積み重ねる必要があると考えています。

なお、最近の苦情申立て事例には、医療面での対応が必要なものが見られるようになっており、この点についても十分な配慮が求められるようになっていきます。

4 迅速な解決への努力と関係機関とのネットワークについて

現在、苦情を申立てられた方との面談に始まり、事業者や行政への訪問調査、それとともに行われる解決へ向けた調整の実施、そしてその結果を「お知らせ」として回答するまで約40日間ほどの日数を要しています。これは苦情申立て内容が複雑となり、調査先も複数に及ぶ場合や調整の方向の結論に時間を要する場合などがあることによりますが、苦情を申し立てられた方にとっては迅速な解決が一番望ましいことであることから、委員会としてもこれまで以上に事務改善を図っていく必要があり、福祉調整委員全員が極力迅速な解決へ向けて努力しなければならないとも考えます。

このように、委員会の窓口として、苦情相談における事務局の対応と苦情申立てにおける福祉調整委員の対応は、車の両輪となりますが、委員会としては、それぞれの役割を取り結ぶ「情報」を体系的に整理し分析するとともに、今後は委員会に寄せられる苦情相談への対応のみならず、市役所や区役所に寄せられている同種の苦情や相談情報

を収集して体系化し、これらを情報として提供するセンター的な機能を持つことが考えられます。また、民間の事業者や協議団体、社会福祉法や介護保険法に定められた運営適正化委員会や国民健康保険団体連合会といった他の苦情解決の第三者機関、さらに福祉サービスの第三者評価機関といった様々な関係機関と「苦情」を通じて連携して情報交換を行い、相互検討を通じて、委員会としてより効果的で透明性のある相談体制を構築して行ければよいと考えます。

5 多様な委員会活動の充実について

委員会の本来業務と関連して重要な意義をもつ他の活動について述べることにします。

委員会では、発足当初から市役所の委員会室だけでなく、身近な区役所での巡回相談を実施していましたが、途中から地域ケアプラザでも委員面接相談(苦情申立て受付)を実施するとともに、その地域の福祉保健事業者の方々と意見交換を実施してきました。さらに市内の福祉施設を訪問して、その従事者の方々や家族会の方々との意見交換の機会を設けてまいりました。こうした活動は委員会の活動をより多くの方々に知っていただくとともに、福祉現場の現状を把握する貴重な機会となりました。これらの活動を通じて、私たちは苦情対応の面で事業者の皆さんが難しい局面に置かれ、利用者との関係に悩んでいる状況にあることを度々伺いました。委員会としては、微力ながらこういった事業者の方々の支援をするべく、新たに事業者の方々からの相談を受け付ける場を設けてはどうかと思えます。

6 啓発活動及び広報活動の推進について

委員会では啓発活動として、横浜市の社会福祉職職員や介護支援専門員向けの研修会で、苦情がどのようなものであり、どのような対応が求められるか、また、苦情をどのように生かすのか等についての講演や助言を幾度か行ってまいりました。

このような活動により積極的に取り組み、利用者や現場の第一線で働く従事者や事業の経営者の方々も「苦情」を前向きなものと捉えるようになっていただくために、横浜市や福祉人材養成機関等の関係者の方々に、研修計画として「苦情」をカリキュラムとして組み入れてもらうような働きかけをしていきたいと思えます。そのためには委員会のこれまでの苦情相談の蓄積データを、いま少し詳細に整理し分析を行い、体系化して、関係者の協力も得た上で、サービス利用者とサービス提供者双方にとって有益な『利用者の声 対応マニュアル』としてまとめて行けたらとも考えています。

最初に述べたように、本年度は市民向けのシンポジウムを開催いたしました。参加者の皆様にアンケートを実施しましたが、それによれば委員会の認知度はまだそれほど高くはありませんでした。委員会はリーフレットやポスター、インターネットなどにより、積極的に広報周知に努めてまいりましたが、これまでの業務や活動の水準をより高めると共に、委員会からサービス利用者である市民、サービス事業者や行政、さらに様々な関係機関に対して、より積極的な情報発信を行ってゆくことが求められているといえます。

參考資料

横浜市福祉調整委員会設置要綱

制 定 平成 7年 7月1日（局長決裁）

最近改正 平成23年3月23日（局長決裁）

（目的及び設置）

第1条 横浜市の福祉保健サービスに関する市民からの苦情相談を受け、中立・公正な第三者の立場に必要な調査・調整を行うとともに、福祉保健サービスの質の向上を推進するため、横浜市に横浜市福祉調整委員会（以下「委員会」という。）を置く。

（定義）

第2条 この要綱において、次の各号に掲げる用語の意義は、それぞれ当該各号に定めるところによる。

（1）福祉保健サービス

横浜市の所管する福祉保健に関するサービス内容及び手続等をいう。

（2）苦情

福祉保健サービスに関するもので、サービス利用者又は利用希望者に誤った説明等を含む不利益や権利侵害が認められるものをいう。

（委員及び委員会の職務）

第3条 委員会の委員（横浜市福祉調整委員。以下「委員」という。）は、自己の経験と知識に従い、苦情及びサービスの質向上に資する活動に対応するものとする。

2 委員は職務を遂行する上で必要があるときは、他の委員の意見や協力を求めることができる。

3 委員会は、毎年1回、運営状況について、市長に報告するとともに、市民に公表する。

（委員の委嘱）

第4条 委員は、次に掲げる者のうちから市長が委嘱する。

（1）福祉、保健、法律等に関し優れた識見を有する者

（2）市内在住者で福祉保健に理解がある者

（委員の任期等）

第5条 委員の任期は、2年とする。ただし、欠員が生じた場合の後任委員の任期は、前任者の残任期間とする。

2 委員は、再任されることができる。ただし、前条第2号に規定する委員については、1期に限り再任されることができる。

3 委員は、別に定めるところにより報酬等を受けるものとする。

（組織及び代表委員）

第5条の2 委員会は、9人以内の委員をもって組織する。

- 2 委員会は、委員の互選により代表委員を選任する。代表委員は、委員会の会務を総理し、委員会を代表する。
- 3 代表委員に事故等がある場合又は代表委員が欠けた場合は、代表委員があらかじめ指名する委員が、その職務を代理する。

(定例会及び臨時会)

第5条の3 委員会は、代表委員の招集により、原則として毎月1回、定例会を開催する。

- 2 代表委員は、定例会以外に、予め議題を明示して、臨時会を招集することができる。

(秘密を守る義務等)

第6条 委員は、職務上知り得た秘密を漏らしてはならない。その職務を退いた後も、同様とする。

- 2 委員及び委員会は、その職務に当たって、個人情報等の保護等に留意しなければならない。

(委員の解任)

第7条 市長は、委員が次のいずれかに該当するときは、委員を解任することができる。

- (1) 心身の故障のため職務の遂行に堪えないと認められるとき
- (2) 職務上の義務違反その他委員としてふさわしくない非行があると認められるとき

(委員の相談日等)

第8条 委員は、直接苦情を受けるため、別に定めるところにより、原則として週2回の相談日を設けるものとする。

(苦情の範囲)

第9条 この要綱により苦情の申立てができる事項は、福祉保健サービスに関するものとする。ただし、次の各号に掲げるものを除く。

- (1) 現に裁判所において係争中の事項及び既に裁判所において判決等のあった事項
- (2) 現に行政不服審査法(昭和37年法律第160号)等の規定による不服申立てを行っている事項及び不服申立てに対する裁決又は決定を経て確定している事項
- (3) この要綱により処理が終了している事項
- (4) この要綱により処理中の事項及び前号に規定する事項と実質的に同一と認められる事項
- (5) 苦情の内容が、申立ての原因となった事実の発生した日から1年以上経過した事項
- (6) 市会に請願や陳情を行っている事項又は行った事項
- (7) 福祉調整委員の職務に関する事項
- (8) 医療行為及び食品・環境衛生に関する事項
- (9) 苦情の申立て内容が虚偽、その他正当な理由がないと認められる事項
- (10) 職員の人事処分に関する事項、その他苦情対応を行うことが適当でないと認められる事項

(申立人の範囲)

第10条 この要綱により苦情の申立てのできる者（以下「申立人」という。）は、次の各号のいずれかに該当する者とする。

- (1) 福祉保健サービスの利用者又は利用希望者（以下「本人」という。）
- (2) 本人の配偶者又は3親等以内の親族（やむを得ない理由で、本人が直接苦情の申立てをすることができないと委員が認めた場合に限る。）
- (3) その他市長が特に認めた者

（苦情の申立て）

第11条 申立人は、委員に対して、苦情申立書により苦情の原因となる事実を明示して苦情を申し立てるものとする。ただし、書面によることができない場合は、口頭により申し立てることができる。

- 2 苦情の申立てに対して、委員が必要と認めるときは、申立人に自己の主張を証する書類等の関係資料の提出を求めることができる。
- 3 苦情の申立てがあった後に、当該申立てが要綱第9条に規定する苦情の範囲外であることが判明した場合は、委員は、当該申立てに対する対応を中止することができる。

（調査及び通知）

第12条 委員は、前条の規定による苦情の申立てがあったときは、所管課及び福祉保健サービスの提供を行う事業者等（以下「所管課及び事業者」という。）に対して、必要な調査を行うものとする。

- 2 前項の規定による調査を求められた所管課及び事業者は、委員会による調査に協力するものとする。
- 3 委員は、第1項の規定による調査を行ったときは、その結果に自己の意見を付して、速やかに、申立人に通知するものとする。また、その通知の写しを、当該所管課及び事業者に送付するものとする。

（改善等の申入れ）

第13条 委員は、前条第1項の規定による調査の結果、苦情の申立てに理由があり、申立てに係る福祉保健サービスについて改善等が必要と判断したときは、当該所管課及び事業者に対し、改善等の措置を講ずるよう申入れを行うことができる。

- 2 前項の規定による申入れを受けた所管課及び事業者は、当該申入れを尊重して対応するよう努めるものとする。

（申立てによらない調査等）

第14条 委員会は、苦情の申立てがない場合においても、特に必要があると認めるときは、担当委員を選任して、所管課及び事業者に対し、その協力を得て必要な調査等を行うことができる。なお、その結果は、当該所管課及び事業者に通知するものとする。

- 2 前条の規定は、前項の申立てによらない調査等を行った場合にこれを準用する。

(対応状況の確認)

- 第15条 委員会は、第13条及び前条の規定による委員の申入れに関する改善措置等の対応状況を確認するため、所管課及び事業者に対し、報告等を求めることができる。
- 2 前項の規定による報告等を求められた所管課及び事業者は、委員会による対応状況の確認に協力するものとする。

(市長への提言)

- 第16条 委員会は、苦情に関して、特に福祉保健サービス制度について改善等の措置が必要と判断する場合には、委員全員の合意により、市長に対して提言を行うことができる。
- 2 市長は前項の規定による提言を受けた場合は、その提言を尊重するものとする。

(事務局)

- 第17条 委員会及び委員の庶務事務等処理するため、事務局を設置する。
- 2 事務局の職員は、横浜市健康福祉局及び子ども青少年局の職員をもって充てる。

(委任)

- 第18条 この要綱に定めるもののほか、この要綱の施行に関し必要な事項については別に定める。

附 則

この要綱は、平成7年7月1日から施行し、同日から起算して1年前の日以後に発生した事実に係る苦情等について適用する。

附 則

この要綱は、平成10年4月1日から施行し、同日から起算して1年前の日以後に発生した事実に係る苦情等について適用する。

附 則

この要綱は、平成12年4月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成13年10月1日から施行し、同日から起算して1年前の日以後に発生した事実に係る苦情等について適用する。

附 則

この要綱は、平成15年1月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成16年10月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成18年4月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成21年4月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成23年4月1日から施行する。

横浜市福祉調整委員会活動実績

年度	内 容	参 考
平成7	<p>「横浜市福祉調整委員会」設置 (7月1日:専門委員4名、市民委員2名)</p> <p>委員面接相談開始(週1回:自宅訪問も対応)</p> <p>区巡回活動を開始(第1回 泉区役所から)</p> <p>市長への提言 「無認可保育施設に対する援護費について」(11月2日)</p>	<p>国の動き 障害者プラン策定 精神保健法改正 (「精神保健および精神障害者福祉に関する法律」) 高齢社会対策基本法成立</p> <p>市の動き 精神障害者保健福祉手帳認定事業開始 在日外国人高齢者・障害者等福祉給付金支給事業開始</p>
8	<p>委員会周知ポスター・リーフレット・PRカード作成、各区等に配布</p> <p>平成7年度運営状況市長報告(6月6日)</p> <p>市長への提言 「横浜市在宅心身障害者手当制度の市民に対する周知の徹底及び手続の改善について」(1月21日)</p> <p>福祉局長要請 「ホームヘルパーの養成及び充実・強化」 「障害者の移動に関する社会的支援の多様化」(1月21日)</p>	<p>市の動き 高齢者グループホーム事業開始 ひとり暮らし高齢者等定期訪問事業開始 高齢者保養研修施設「ふれーゆ」開設 痴呆性高齢者緊急一時入所事業開始</p>
9	<p>平成8年度運営状況市長報告(4月28日)</p> <p>インターネットホームページ「City of YOKOHAMA」に委員会PR記事掲載</p> <p>市長への提言 「高齢者等入浴サービス事業の充実について」(11月26日)</p>	<p>国の動き 「児童福祉法」改正(保育制度) 「介護保険法」成立</p> <p>市の動き 「横浜市福祉のまちづくり条例」制定 「横浜市緊急保育計画」策定 福祉保健研修交流センター「ウイリング横浜」開設</p>
10	<p>保健分野業務の一部を委員会の対象分野に追加 (4月1日:専門委員1名増員)</p> <p>平成9年度運営状況市長報告(4月14日)</p> <p>市長への提言 「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」(3月11日)</p> <p>横浜市新採用職員フォロー研修への啓発活動を開始</p>	<p>国の動き 中央社会福祉審議会 「社会福祉基礎構造改革について」 (中間まとめ)発表</p> <p>市の動き 「横浜生活あんしんセンター」開設</p>
11	<p>福祉調整委員会専用インターネットホームページ開設</p> <p>平成10年度運営状況市長報告(6月23日)</p> <p>市長への提言 「保育所保留児童の早期解消に向けて」(3月13日)</p>	<p>国の動き 介護保険の要介護認定開始 「ゴールドプラン21」策定 「新エンゼルプラン」策定</p> <p>市の動き 「よこはま子育て情報局」(ホームページ)開設 「精神障害者生活支援センター」開設</p>

年度	内 容	参 考
12	<p>介護保険サービスに関する苦情を委員会の対象分野に追加 (4月1日:専門委員2名増員)</p> <p>委員面接相談日を週2回に増加</p> <p>平成11年度運営状況市長報告(7月13日)</p> <p>福祉施設訪問活動を開始</p> <p>市長への提言 「母子生活支援施設の機能強化について」(3月22日)</p>	<p>介護保険制度開始</p> <p>国の動き 「新成年後見制度」「任意後見制度」開始 「児童虐待防止法」施行 「社会福祉法(旧社会福祉事業法)」施行 「交通バリアフリー法」施行</p> <p>市の動き 「横浜市高齢者保健福祉計画・介護保険事業計画」策定</p>
13	<p>委員会PR活動の拡大(市民広報ポスター等への掲載)</p> <p>平成12年度運営状況市長報告(7月10日)</p>	<p>国の動き 「高齢者の居住の安定確保に関する法律」施行 「配偶者からの暴力の防止及び被害者の保護に関する法律」施行</p> <p>市の動き 「男女共同参画推進条例」制定 「よこはま子育て支援計画」策定 「よこはま虐待ホットライン」開設 「横浜市後見的支援を要する障害者支援条例」制定</p>
14	<p>「利用者満足度調査」(アンケート)を開始</p> <p>地域ケアプラザ訪問活動を開始</p> <p>平成13年度運営状況市長報告(7月22日)</p> <p>福祉施設家族会との意見交換会を開始</p> <p>市長への提言 「福祉サービスにおけるリスクマネジメントについて」 (3月25日)</p>	<p>国の動き 「母子及び寡婦福祉法」一部改正 「母子家庭等自立支援対策大綱」制定 「ホームレスの自立の支援等に関する特別措置法」施行</p> <p>市の動き 区福祉保健センター開設 横浜市「こころの健康相談センター」開設</p>
15	<p>障害者福祉分野 支援費サービスに関する苦情を委員会の対応に追加</p> <p>ケアマネジャー研修会への啓発活動を開始</p> <p>社会福祉事業従事者に対する研修会への啓発活動を開始</p> <p>委員会で受け付けた苦情相談等の記録をOA化</p> <p>平成14年度運営状況市長報告(7月31日)</p> <p>「福祉保健サービス事業者調査」(アンケート)を開始</p>	<p>支援費制度開始</p> <p>市の動き 「横浜市地域福祉計画(全市計画)」策定 「横浜市障害者プラン」策定 「横浜市母子家庭自立支援計画」策定</p>
16	<p>平成15年度運営状況市長報告(7月30日)</p> <p>委員会設立10周年記念「市長座談会」開催(7月30日)</p> <p>委員会設立10周年記念「シンポジウム」開催(11月24日:横浜市健康福祉総合センターにて)</p> <p>委員会10周年記念誌作成</p>	<p>国の動き 児童手当制度改正</p> <p>市の動き 「母子家庭自立支援給付金事業」開始 「民間住宅あんしん入居事業」開始</p>

横浜市福祉調整委員名簿 (年度別 あ～お順)

平成7年度、8年度

大澤 隆	(障害者福祉・高齢者福祉分野)
古賀 恭子	(市民委員)
水池 啓子	(弁護士)
松原 康雄	(児童福祉分野)
村川 浩一	(高齢者福祉分野)
山本 茂	(市民委員)

平成9年度

大澤 隆	(障害者福祉・高齢者福祉分野)
佐々木 法夫	(市民委員)
水池 啓子	(弁護士)
春山 和代	(市民委員)
松原 康雄	(児童福祉分野)
村川 浩一	(高齢者福祉分野)

平成10年度

大澤 隆	(障害者福祉・高齢者福祉分野)
岡上 和雄	(精神保健分野)
佐々木 法夫	(市民委員)
水知 啓子	(弁護士)
春山 和代	(市民委員)
松原 康雄	(児童福祉分野)
村川 浩一	(高齢者福祉分野)

平成11年度

岩田 恭子	(弁護士)
大澤 隆	(障害者福祉・高齢者福祉分野)
岡上 和雄	(精神保健分野)
五味 登志江	(市民委員)
佐藤 幸男	(市民委員)
橋本 宏子	(社会保障法分野)
松原 康雄	(児童福祉分野)

平成12年度

岩田 恭子	(弁護士)
大澤 隆	(障害者福祉・高齢者福祉分野)
岡上 和雄	(精神保健分野)
小林 良二	(高齢者福祉分野)
五味 登志江	(市民委員)
佐藤 幸男	(市民委員)
田中 千枝子	(医療福祉分野)
橋本 宏子	(社会保障法分野)
松原 康雄	(児童福祉分野)

平成13年度、14年度

岩田 恭子	(弁護士)
大澤 隆	(障害者福祉・高齢者福祉分野)
笠井 清司	(市民委員)
栗原 智子	(市民委員)
小林 良二	(高齢者福祉分野)
竹島 正	(精神保健分野)
田中 千枝子	(医療福祉分野)
根本 嘉昭	(生活保護分野)
松原 康雄	(児童福祉分野)

平成15年度

岩田 恭子	(弁護士)
大澤 隆	(障害者福祉・高齢者福祉分野)
大嶋 恭二	(児童福祉分野)
笠井 清司	(市民委員)
栗原 智子	(市民委員)
小林 良二	(高齢者福祉分野)
澤田 信子	(介護福祉分野)
竹島 正	(精神保健分野)
根本 嘉昭	(生活保護分野)

平成16年度

岩田 恭子	(弁護士)
大嶋 恭二	(児童福祉分野)
笠井 清司	(市民委員)
栗原 智子	(市民委員)
小林 良二	(高齢者福祉分野)
澤田 信子	(介護福祉分野)
竹島 正	(精神保健分野)
中野 敏子	(障害者福祉分野)
根本 嘉昭	(生活保護分野)

横浜市福祉調整委員会について

1 趣旨

横浜市福祉調整委員会は、横浜市の福祉保健サービス及び介護サービスに対する市民からの苦情を受け、中立的な第三者機関として、所管課や事業者等に対して迅速かつ公正に調査・調整を行い、苦情の解決を図るとともに、福祉保健行政における透明性を確保し、福祉サービスの質の向上を推進する活動を実施しています。

2 設置経過

- 平成 7年7月 福祉調整委員会設置
- 平成10年4月 保健分野業務の一部を委員会の対象分野に追加
- 平成12年4月 介護保険サービスに関する苦情対応を追加
- 平成15年4月 支援費制度対象サービスに関する苦情対応を追加

3 概要

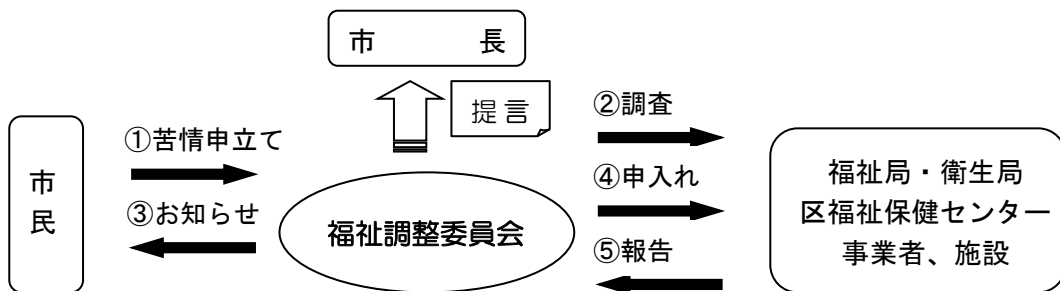
(1) 根拠

横浜市福祉調整委員会設置要綱（制定 平成7年7月1日）

(2) 福祉調整委員

9名（学識経験者7名(大学教授、医師及び弁護士)、市民代表2名）以内

(3) 苦情相談の流れ



- ①苦情申立て 横浜市福祉調整委員が利用者からの苦情等を直接聴取します。
- ②調査 所管課や事業者等に対する調査・調整を行います。
- ③お知らせ 委員意見を付して結果を回答します。
- ④申入れ 改善等が必要な場合に、所管課や事業者等に意見の申入れを行います。
- ⑤報告 申入れ事項について確認を行います。
- ※市長提言 必要に応じて、市長に対して制度の改善等について提言を実施しています。

(4) 相談方法等

- ア 相談方法 委員が直接、面接により市民から苦情を聴取します（無料、予約制）
- イ 相談日 週2回（原則として火曜及び木曜日、13:30～16:00）
- ウ 相談場所 横浜市福祉調整委員会室；関内中央ビル1階（JR関内駅前、市役所隣）
- エ その他 自宅訪問相談（随時）及び区巡回相談（月1回）も実施

(5) 苦情申立て対象範囲

- ア 横浜市の所管する福祉保健サービス（医療及び食品・環境衛生に関するものを除く）
- イ 横浜市が保険者となる介護保険により提供されるサービス

(6) 苦情申立て対象者

- ア サービスの利用者又は利用希望者（本人）
- イ 本人の配偶者又は3親等以内の親族
- ウ その他市長が特に認めた者

4 事務局

横浜市福祉局福祉相談調整課

横浜市福祉調整委員会 10周年記念誌

平成17年3月31日発行

事務局／横浜市福祉局福祉相談調整課

〒231-0017 横浜市中区港町1-1

TEL 045-671-4045

FAX 045-681-5457

<http://www.city.yokohama.jp/me/fukushi/soudan/index.html>

E-Mail fu-fukushisodan@city.yokohama.jp

横浜市広報印刷物登録 第160675号

種別・分類

A-EA033



横浜市福祉調整委員会

お問合せ・ご予約は

横浜市福祉調整委員会事務局まで

電話 045-671-4045

FAX 045-681-5457

福祉局福祉相談調整課

〒231-0017 横浜市中区港町1-1

相談は無料です。

