

〈調査報告〉

## 生活保護施設における苦情解決システムの現状と課題

木 村 志 保\*

The Conditions and Problems of Advocacy Systems at Public Assistance Institution

Shiho Kimura

**要旨**：本稿は、生活保護施設における苦情解決制度の取り組みの現状を明らかにすることにより、生活保護施設利用者の生活の質および利用者に対する生活支援の向上に資することを目的とした。Ⅰ. 苦情解決制度の概要、生活保護施設の現状、Ⅱ. A 社会福祉法人（救護施設・更生施設、以下、A 法人）における苦情相談への取り組み、Ⅲ. 調査概要及び調査結果（苦情相談の内容、相談対応経過事例）、Ⅳ. 考察、とした。

**Key words**：生活保護施設 Public Assistance institution 苦情解決システム Advocacy System 権利擁護 Advocacy

### はじめに：研究目的と背景

本稿は、生活保護施設における苦情解決制度の取り組みの現状を明らかにすることにより、生活保護施設利用者の生活の質および利用者に対する生活支援の向上に資することを目的とした。具体的には、Ⅰ. 苦情解決制度の概要、生活保護施設の現状、Ⅱ. A 社会福祉法人（救護施設・更生施設、以下、A 法人）における苦情相談への取り組み、Ⅲ. 調査概要及び調査結果（苦情相談の内容、相談対応経過事例）、Ⅳ. 考察、とした。研究方法は、A 法人における苦情解決制度（苦情相談）の取り組みの現状に関しては、「A 法人における苦情解決制度に係る規定」を引用し、整理した。苦情相談の内容・相談対応経過事例

に関しては、苦情相談記録（第三者委員生活相談記録）の記載事項・内容を分析し、考察を行った。調査実施者（調査担当者）は、苦情相談を担当する第三者委員（筆者）である。

社会福祉基礎構造改革において、福祉サービスの利用の仕組みは、増大・多様化する国民の福祉需要に対応するための見直しが行われた。「個人が尊厳をもってその人らしく、自立した生活が送れるよう支える」という社会福祉の理念に基づき、社会福祉事業法（1951年制定）等の改正法案が検討され、2000年に社会福祉法が施行された。当時の社会福祉基礎構造改革の柱として、①個人の自立を基本とし、その選択を尊重した制度の確立（措置制度から契約利用制度へ）、②質の高い福祉サービス

---

\*関西福祉科学大学 社会福祉学部 講師

の拡充、③地域福祉の充実（地域生活の総合的な支援）、等があげられる<sup>1)</sup>。高山は、「適正な契約締結がなされたとしても適切なサービス提供が確約されているとはいえない。また、適切なサービス提供がなされなかった場合、福祉サービスを提供する事業者が苦情解決システムがあるからといって、その活用によって問題解決を担保しているとはいえない」と指摘している<sup>2)</sup>。契約とは、福祉サービス提供者側である施設および事業者と福祉サービスの利用者が対等な立場であることが前提である。本稿では、苦情解決システムおよび制度経過を概観し、生活保護施設における苦情解決制度の取り組み状況を整理・分析することによって、利用者の権利擁護の課題や生活保護施設の今後の役割について検討する。

## I. 苦情解決制度の概要、生活保護施設の現状

### 1. 苦情解決制度の概要

社会福祉分野における苦情解決制度の法的根拠である、社会福祉法第 8 章は、福祉サービスの適切な利用に関する内容で構成され、福祉サービスの利用の援助等（第 2 節）では、福祉サービス利用援助事業（第 80 条・81 条）と苦情解決の仕組み（第 82 条・83 条・85 条）が規定されている<sup>1)</sup>。

【社会福祉法 第 82 条】（社会福祉事業の経営者による苦情の解決）

社会福祉事業の経営者は、常にその提供する福祉サービスについて、利用者等からの苦情の適切な解決に努めなければならない。

【社会福祉法 第 83 条】（運営適正化委員会）

都道府県の区域内において、福祉サービ

ス利用援助事業の適正な運営を確保するとともに、福祉サービスに関する利用者等からの苦情を適切に解決するため、都道府県社会福祉協議会に、人格が高潔であって、社会福祉に関する識見を有し、かつ、社会福祉、法律又は医療に関し学識経験を有する者で構成される運営適正化委員会を置くものとする。

【社会福祉法 第 85 条】（運営適正化委員会の行う苦情の解決のための相談等）

1) 運営適正化委員会は、福祉サービスに関する苦情について解決の申出があったときは、その相談に応じ、申出人に必要な助言をし、当該苦情に係る事情を調査するものとする。

2) 運営適正化委員会は、前項の申出人及び当該申出人に対し福祉サービスを提供した者の同意を得て、苦情の解決のあっせんを行うことができる。

全国社会福祉協議会の報告によると、2010 年度に都道府県運営適正化委員会に寄せられた苦情等の種類は、全国集計（2,653 件）のうち、「職員の接遇」が 890 件（33.5%）、「サービスの質や量」が 403 件（15.2%）、「利用料」が 74 件（2.8%）、「説明・情報提供」が 401 件（15.1%）、「被害・損失」が 221 件（8.3%）、「権利侵害」が 199 件（7.5%）、「その他」が 465 件（17.5%）であった<sup>3)</sup>。

また、苦情解決システムの具体的な内容は、「社会福祉事業の経営者による福祉サービスに関する苦情解決の仕組みの指針について」（2000 年 6 月、厚生省（現厚生労働省））に示されている<sup>4)</sup>。指針によれば、苦情解決の仕組みの目的は、①苦情への適切な対応により、福祉サービスに対する利用者の満足感を高めることや早急な虐待防

止対策が講じられ、利用者個人の権利を擁護するとともに、利用者が福祉サービスを適切に利用することができるように支援する、②苦情を密室化せず、社会性や客観性を確保し、一定のルールに沿った方法で解決を進めることにより、円滑・円満な解決の促進や事業者の信頼や適正性の確保を図る、ことである。また、苦情解決体制として、苦情解決責任者・苦情受付担当者・第三者委員を設置することとしている。第三者委員に関する項目について、以下に抜粋すると、

- ・設置目的：苦情解決に社会性や客観性を確保し、利用者の立場や特性に配慮した適切な対応を推進すること。
- ・設置形態：事業者は、自らが経営するすべての事業所・施設の利用者が第三者委員を活用できる体制を整備する。苦情解決の実効性が確保され客観性が増すのであれば、複数事業者や複数法人が共同で設置することも可能である。
- ・第三者委員は、中立・公正性の確保のため、複数であることが望ましく、その際、即応性を確保するため個々に職務に当たることが原則であるが、委員相互の情報交換等連携が重要である。
- ・職務内容：苦情受付担当者からの受け付けた苦情内容の報告聴取。苦情内容の報告を受けた旨の苦情申し出人への通知。利用者からの苦情の直接受付。苦情申し出人への助言。事業者への助言。苦情申し出人と苦情解決責任者の話し合いへの立ち会い、助言。苦情解決責任者からの苦情に係る事案の改善状況等の報告聴取。日常的な状況把握と意見聴取。

等が示されている<sup>4)</sup>。社会福祉事業（社会福祉法第2条に規定される）を実施する事

業所や施設機関における苦情解決の手順は、①利用者等からの苦情を苦情受付担当者が受け付ける（第三者委員も直接受け付けることができる）、②苦情受付担当者は、その内容を確認し、苦情受付責任者および第三者委員へ報告する、③苦情受付責任者は苦情申し出人との話し合いによる解決に努める（第三者委員の立ち会いも可）、④苦情受付担当者は、話し合いの結果・改善事項を書面に記録し、苦情申し出人・第三者委員へ報告する、である。

## 2. 救護施設の現状と役割

生活保護法に基づく施設は5種類（救護施設、更生施設、医療保護施設、授産施設、宿所提供施設）である。そのうち、救護施設はその目的を「身体上又は精神上著しい障害があるために日常生活を営むことが困難な要保護者を入所させて、生活扶助を行うことを目的とする」としている。また、更生施設はその目的を「身体上又は精神上の理由により養護及び生活指導を必要とする要保護者を入所させて、生活扶助を行うことを目的とする」としている。現在、救護施設は全国に187ヶ所（入所者数17,317名）、更生施設は全国に20ヶ所（入所者数1,616名）である。

このうち、救護施設入所者の障害状況は、その割合が最も多いものから精神障害者30.4%（5,095名）、知的障害者18.2%（3,055名）、知的障害と精神障害の重複障害者13.6%（2,285名）、の順になっている。精神障害と身体障害などの重複障害を含めると、全体の約51%が何らかの精神障害をもつ者となる。（厚労省社会福祉施設調査、2008）<sup>5,6)</sup>。

生活保護法における被保護者の状況をみ

ると、施設に入所している被保護者は 54,540 名である (全被保護者の約 3%)。その内訳は、救護施設・更生施設等 32.2%、介護保険施設 42.8%、障害者施設等 25.0% となっている。救護施設は、「重複障害者など他法の専門的施設で対応が困難な要保護者のほか、様々な理由により居宅生活が困難なものに対して生活保護を行うための施設として機能し (緊急入所、ホームレス、社会的入院患者、その他社会生活適応困難者)、社会情勢に応じて柔軟に対応できる施設としての期待が大きい」<sup>7)</sup>とされ (厚労省、2004)、施設数や定員数は増加していることからそのニーズは依然として高いといえる。

## II. A 法人 (救護施設および更生施設) における苦情相談への取り組み

### 1. A 法人の施設概要

A 法人の概要は以下のとおりである。生活保護施設に基づく施設として、救護施設 (2ヶ所) と更生施設 (1ヶ所)、ホームレス自立支援法に関連する施設として、ホームレス自立支援センター (3ヶ所)、その他指定介護事業所、児童養護施設、情緒障害児短期治療施設、母子生活支援施設、保育所の計 29 施設を有する。そのうち、救護施設は、定員 110 名、入所者在所期間は 1.44 年 (全国平均 15.7 年) である。利用者の入所ルートは、疾病・障害や失業等により生活困難となった者が、B 市更生相談所または B 市内福祉事務所 (市内各区の支援運営課) を通じて更生施設・救護施設へ入所するルートが多い。

B 市には A 法人の更生・救護施設を含む 20 か所の更生施設・救護施設がある。入所者の状況・傾向としては、まず精神障

害者 (47.1%) がきわめて多く、知的障害者 (12.2%)、身体障害者 (12.1%)、近年では発達障害者、薬物・アルコール・ギャンブル依存等の問題を抱える者、犯罪・反社会的行動、若年者、コミュニケーション能力低下等の問題をもつ利用者などが増加している。利用者の抱える課題は、失業、疾病、障害、社会的入院、借金、生活困窮等様々な課題・問題である。法律相談、アフターケア (通所・訪問事業)、就業支援 (施設内就業トレーニング等) 他、生活・就労支援が取り組まれている<sup>6)</sup>。

### 2. A 法人における苦情解決制度の取り組み

表 1 (A 法人) における苦情解決制度に係る規定

<p>(A 法人) における苦情解決制度に係る規定</p> <p><b>1. 実施理念</b></p> <p>(A 法人) における苦情解決制度は、社会福祉法第 3 条「福祉サービスの基本的理念」と社会福祉法第 5 条「福祉サービスの提供の原則」(公平性・公正性・迅速性・透明性・応答性) に即して、施設サービスの質の向上に向けた取り組みを促進するための貴重な情報源として、苦情解決制度 (福祉サービスの利用の援助) に真摯にあたらなければならない。</p> <p>・社会福祉法第 3 条「福祉サービスの基本的理念：福祉サービスは個人の尊厳の保持を旨とし、その内容は、福祉サービスの利用者が心身共に健やかに育成され、又はその有する能力に応じ自立した日常生活を営むことができるように支援するものとして、良質かつ適切なものでなければならない。」</p> <p>・社会福祉法第 5 条「福祉サービスの提供の原則：社会福祉を目的とする事業を営む者は、その提供する多様な福祉サービスについて、利用者の意向を十分に尊重し、かつ、保健医療サービスその他の関連するサービスとの有機的な連携を図るよう創意工夫を行いつつ、これを総合的に提供することができるようにその事業の実施に努めなければならない。」</p> <p>・社会福祉法第 24 条「経営の原則：社会福祉法人は、社会福祉事業の主たる担い手としてふさわしい事業を確実、効果的かつ適正に行うため、自主的にその経営基盤の強化を図るとともに、その提供する福祉サービスの質の向上及び事業経営の透明性の確保を図らなければならない。」</p>
--

2. 実施目的

- ①施設サービスに対する満足感や信頼感を高める。
- ②早急な虐待防止策を講じる。
- ③利用者ニーズの把握や提供サービスの妥当性の検証をし、施設サービスの質の向上を図る。
- ④利用者が苦情・要望・意見等をこの制度を通じて施設と話し合いでそれを解決していく。

3. 苦情解決体制

- ①苦情解決責任者：施設長
- ②苦情受付担当者：施設職員（客観的、第三者的見地で利用者の側に立って苦情を受けとめられる職員）
- ③第三者委員（苦情相談委員）：苦情解決を円満・円滑に図ることができ、サービス利用者や地域の人々からの信頼性を有する人。

4. 苦情解決制度の流れ：フローチャート参照(図1)

5. 利用者への周知

- ①入所オリエンテーション時に案内書配布。②施設内にポスター掲示。③苦情・意見箱を各フロアに設置。

②書面による申し出（苦情用投書箱への投函／施設内のフロア毎に投書箱を設置、随時）、③口頭・書面による申し出（直接処遇職員が相談対応）、④口頭・書面による申し出（苦情受付担当者が相談対応）、の方法がある。第三者委員の業務は、a) 利用者からの相談内容を聞き（苦情内容の確認）、苦情受付担当者および苦情解決責任者に対する書面・口頭による報告、b) 解決案の提示と調整、助言を行う。苦情受付担当者の業務は、a) ①～③の方法による苦情の申し出について内容確認・相談対応、b) 第三者委員または苦情解決責任者に対する書面・口頭による報告、c) 問題の解決にむけた、申し出者（利用者）との話し合い・調整を行う。さらに、受付から問題解決・改善までの経過と結果について書面に記録・保管する（図2）。苦情解決責任者の業務は、a) ①～④の方法による苦情の申し出について内容確認、b) 利用者に対する相談対応、c) 問題の解決にむけた、申し出者（利用者）との話し合い・調整・改善を行う（第三者委員の立ち会い）。d) 申し出者（利用者）に対する説明

A 法人における苦情解決制度の実施理念および目的は（表1）のとおりである。苦情解決体制のうち、第三者委員は現在2名配置されている（筆者は第三者委員の1人として委託されている）。利用者が苦情解決制度を利用する場合、①口頭・書面・電話その他の媒体による申し出（第三者委員による生活相談の機会／月1回実施）、

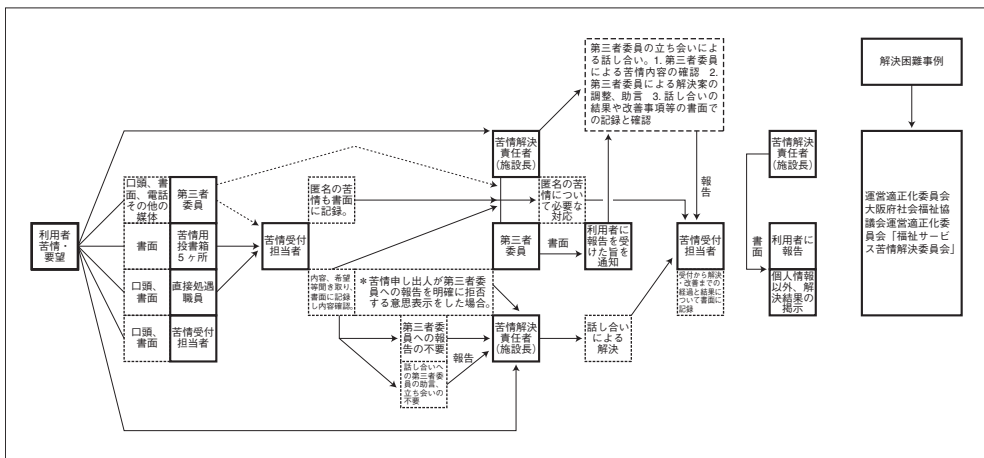


図1 A 法人における苦情解決業務の流れ

(秘) 苦情受付書並びに報告書			□更生 □救護 □支援 □全体 □その他	H17. 4. 1. 060								
受付日	発行日	年 月 日										
記入部			印									
記入者			印									
申し出人	姓 名	姓 名										
苦情の内容 (発生時期： 年 月 日 発生場所： )			<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20%;">申し出人の要望</td> <td> <input type="checkbox"/> 改善してほしい  <input type="checkbox"/> 救えてほしい  <input type="checkbox"/> 謝罪してほしい  <input type="checkbox"/> 謝罪してほしい  <input type="checkbox"/> 謝罪してほしい  <input type="checkbox"/> 謝罪してほしい  <input type="checkbox"/> その他                 </td> </tr> <tr> <td>へ申しのし理由</td> <td> <b>第三者委員への報告の要否</b>  <input type="checkbox"/> 要 <input type="checkbox"/> 否  <b>親しい方の第三者委員の助言、立合いの要否</b>  <input type="checkbox"/> 要 <input type="checkbox"/> 否                 </td> </tr> <tr> <td>結果</td> <td style="height: 50px;"></td> </tr> <tr> <td colspan="2"> <b>第三者委員の苦情受付確認書</b>                      本件苦情受付担当から報告があったことを確認しました。                      平成 年 月 日                      第三者委員 印                      コメント等                 </td> </tr> </table>		申し出人の要望	<input type="checkbox"/> 改善してほしい <input type="checkbox"/> 救えてほしい <input type="checkbox"/> 謝罪してほしい <input type="checkbox"/> 謝罪してほしい <input type="checkbox"/> 謝罪してほしい <input type="checkbox"/> 謝罪してほしい <input type="checkbox"/> その他	へ申しのし理由	<b>第三者委員への報告の要否</b> <input type="checkbox"/> 要 <input type="checkbox"/> 否 <b>親しい方の第三者委員の助言、立合いの要否</b> <input type="checkbox"/> 要 <input type="checkbox"/> 否	結果		<b>第三者委員の苦情受付確認書</b> 本件苦情受付担当から報告があったことを確認しました。 平成 年 月 日 第三者委員 印 コメント等	
申し出人の要望	<input type="checkbox"/> 改善してほしい <input type="checkbox"/> 救えてほしい <input type="checkbox"/> 謝罪してほしい <input type="checkbox"/> 謝罪してほしい <input type="checkbox"/> 謝罪してほしい <input type="checkbox"/> 謝罪してほしい <input type="checkbox"/> その他											
へ申しのし理由	<b>第三者委員への報告の要否</b> <input type="checkbox"/> 要 <input type="checkbox"/> 否 <b>親しい方の第三者委員の助言、立合いの要否</b> <input type="checkbox"/> 要 <input type="checkbox"/> 否											
結果												
<b>第三者委員の苦情受付確認書</b> 本件苦情受付担当から報告があったことを確認しました。 平成 年 月 日 第三者委員 印 コメント等												
増設の分類 <input type="checkbox"/> システムに関する事項 <input type="checkbox"/> 制度、施設、設備に関する事項 <input type="checkbox"/> 個人情報関係 <input type="checkbox"/> 職員の虐待、選任に関する事項 <input type="checkbox"/> 施設内生活環境に関する事項 <input type="checkbox"/> 利用者間の人間関係 <input type="checkbox"/> その他												
経過記録 <input type="checkbox"/> 初期・情報不足 <input type="checkbox"/> 職員の変更 <input type="checkbox"/> サービス内容 <input type="checkbox"/> サービス量 <input type="checkbox"/> 権利関係 <input type="checkbox"/> その他												
経過経過 (空欄)												
			本件の苦情については、上記の通り処理いたしました。 平成 年 月 日 苦情解決担当者 印									

図2 「苦情受付書・報告書」書式

どうしようし ていきょう たい いけん ふまん かいぜん  
 この 投書用紙は、(A 法人) が 提供 するサービスに対する ご意見 や 不満、改善  
 してほしいことなど、(A 法人) に対する 苦情 をお聞かせいただくための用紙です。

こうせい きゅうご ぜんたい  
 更生・救護・全体・その他 (どれかを○でかこんで下さい。)

くじょうもうし でにんし めい  
 苦情申出人氏名

ひみつ げんしゆ  
 秘密は厳守します。

みきにゆう けっこう きにゆう  
 未記入でも結構です。記入されても、

くじょうないよう  
 苦情内容

図3 苦情投書記入用紙

・報告 (改善・調整結果)。申し出者 (利用者) は、これらの苦情解決システムにおいて問題解決が困難な場合、「運営適正化委員会」(都道府県社会福祉協議会)へ申し出を行う (図1)。

### Ⅲ. 調査概要及び調査結果

#### 1. 調査対象及び調査方法

調査の対象は、A 法人 (救護施設 110 名・更生施設 115 名) の入所者であり、苦

情相談の相談者とした。調査内容は、①苦情相談の内容、②苦情相談に対する対応経過、とした。①苦情相談の内容および②苦情相談に対する対応経過については、苦情相談記録（第三者委員生活相談記録）の記載事項・内容を分析した。調査実施者（調査担当者）は、苦情相談を担当する第三者委員（筆者）である。

調査研究における倫理上の配慮として、本調査の内容については、個人名・情報等が特定されないよう匿名で実施し、統計的に処理を行い本研究の目的にのみ使用することを、本調査対象機関に対して口頭および文書により説明を行い、同意を得た。なお、相談対応事例の記載については、個人・情報が特定されないよう、情報を加工・詳細を省略し、倫理的配慮を行った。

## 2. 調査結果

### 1) 苦情相談（第三者委員による生活相談）の内容

A 法人における、第三者委員による生活相談の件数は、2010～2012年度の3年間で合計120件であった（2010年度33件、2011年度38件、2012年度49件）（表2）。相談内容別にみると、多いものから順に「生活相談」（49.17%）、「その他」（19.17%）、「施設・職員の接遇への要望」（14.17%）、「退所・就労」（11.67%）、「入所者への苦情」（5.83%）となっていた

（図4）。

「生活相談」のうち、悩みや心配事に関する相談として、体調面（疾病や障害）での不安や経過報告、施設入所に至るまでの生活歴や仕事、経済面や将来の生活への不安などがあげられる。また、近況報告や趣味に関するものは、施設内での出来事や余暇・行事（外出、一泊旅行など）のことで、最近の新聞記事やニュース、楽しみにしているテレビ番組の感想などがあげられる。また、「その他」の内容は、社会参加や活動（ボランティア活動、募金活動ほか）に関する情報提供の希望、信仰に関するものが含まれる。「施設・接遇への要望」の内容のうち、施設環境・ルールの改善に関することとして、外出時の門限・消灯時間（共有スペースおよび居室内消灯、テレビ視聴終了時間）に関するものなどがある。接遇や職員への要望に関しては、入所者に対する職員の対応への苦情、職員との関係

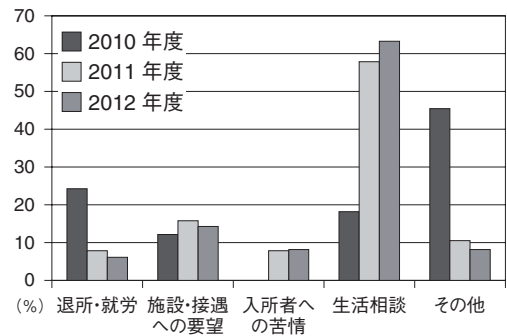


図4 第三者委員による生活相談の内訳 (%)

表2 第三者委員による生活相談内容（件数）

相談種別 年度	退所・就労	施設・接遇 への要望	入所者 への苦情	生活相談	その他	計（件数）
2010年度	8	4	0	6	15	33
2011年度	3	6	3	22	4	38
2012年度	3	7	4	31	4	49
計	14	17	7	59	23	120

構築の困難・悩み、日用品費支給額や退所予定に関する説明希望などが含まれる。「退所・就労」の内容は、退所相談や地域・住宅物件・居住施設に関する情報提供の希望、求人情報や労働条件に関する情報提供の希望があげられる。「入所者への苦情」の内容は、施設内でのルールを守らない入所者への不満、同室者とのトラブル、施設内での対人関係の悩みなどがある。

また、本稿では詳細を省略するが、「書面による苦情（苦情用投書箱への投函）」をその内容種類別にみると、多いものから順に、「入所者への苦情」（41.33%）、「施設への要望（接遇・規則）」（26.67%）、「施設への要望（食事面）」（20.0%）、「職員への苦情」（12.0%）となっている。

## 2) 苦情相談（第三者委員による生活相談） に対する相談対応経過

生活相談の場面において、第三者委員（相談対応者）は、まず相談者（入所者）に対して次の説明を行う。a) 相談対応者は相談者の協力者であること（施設職員ではないこと）、b) 相談内容・個人情報等は守られること（匿名可）、c) 相談者の希望により、問題解決が必要な場合は情報・相談内容を施設の苦情解決担当者へ開示・報告し、調整を行うこと、等である。以下に相談対応事例をあげ、その対応と調整経過を整理および分析した。なお、相談対応事例の記載については、前述のとおり、個人・情報が特定されないよう、情報を加工・詳細を省略し、倫理的配慮を行った。

### 【相談対応事例】

〈事例 A〉男性、60 歳代。相談概要：他の利用者に対する苦情相談。「集団生活のルールを守れない人がいて、困っている。室内外の履き物を混合する人、目の悪い人の

前を横切ったり障害のある人を配慮できない人、トイレを汚し放置する人、煙草の吸い殻を室内に捨てる人、机を拭くタオルと床を拭くタオルを混合する人、・・・ノロウイルスや感染症予防をしなければならないのに、意識の低い人が多い。注意してほしい」という内容であった。対応経過：相談者は相談日（1 回/月）に数回継続して来談した。第三者委員が相談内容の確認（入所者氏名・日時・頻度等）と解決にむけた方法案を提示、苦情解決責任者へ報告を行う。苦情解決責任者より職員への伝達および利用者の全体会での周知を行い、相談者に対しても、集団生活における最低限のルールの遵守・利用者の意識改善と施設環境改善に向けての取り組み経過を説明した。

〈事例 B〉男性、60 歳代。退所希望（アパートでの一人暮らし）があり、今後の生活への不安・心配、焦りがあるとのこと（炊事洗濯ができない、経済面）。施設入所に至るまでの生活経過や就労経験、今後の希望について語る。対応経過：第三者委員が相談内容の確認を行う（担当職員と退所について相談中とのこと）。相談者は相談日（1 回/月）に数回継続して来談した。苦情解決責任者より担当職員へ報告、担当職員と相談者による退所に向けての相談・関わりを継続した。

〈事例 C〉男性、30 歳代。相談概要：相談者自身が抱える精神疾患（うつ病）に関する相談と、病気に対する職員の無理解と対応についての苦情相談。「職員全体の問題として考えてほしい。怒らず、優しく対応してほしい。」とのことであった。対応経過：第三者委員が相談内容の確認と解決にむけた方法案を提示する（具体的な出来事



の詳細や対応職員氏名・期日等の確認)。第三者委員から苦情解決責任者へ報告する。苦情解決責任者より担当職員との面談を実施し、事実確認・状況把握を行い、相談者に対して解決にむけての取り組み経過(職員の意識改善や利用者に対する対応改善)を説明した。

#### IV. 考 察

本稿の目的は、生活保護施設における苦情解決制度の取り組みの現状を明らかにすることにより、生活保護施設利用者の生活の質および利用者に対する生活支援の向上に資することとした。

第三者委員による生活相談内容の傾向と対応経過をみると、A 法人における、第三者委員による生活相談内容(2010～2012年度)のうち、その相談種別で最も多いものは「生活相談」(49.17%)であった。生活上の不安や悩みに関することから、疾患・障害や経済的な問題(制度保障、福祉サービスの情報)の相談も含まれる。事例の相談者 B のケースに見られるように、既に担当職員が相談者の状況を把握して関わり、継続的に相談対応・調整を行っているケースも多い。また、相談時に、相談者から「苦情ではないけれど相談してもよいか」「職員にお世話になっておきながら、税金で暮らしている身分で文句は言えないが・・・」「ここ(相談室)に入ると苦情を言いに行っていると思われる」という言葉を聞く場合もある。苦情相談や第三者委員への相談をしやすい環境作り(職員・利用者の意識変革)も重要であると考え。「苦情を単なるクレームとして捉えるのではなく、『苦情を受け付けてサービスの質を向上させる』ために、『利用者に積極的

に出していただく』という認識がサービス提供者側に必要である。また、苦情を受け付けること、解決することは利用者のもつ権利を護ることにつながっていくことの認識も必要である<sup>8)</sup>と矢原(2009)は述べ、そのためには、第三者委員とサービス提供者側との関係構築、苦情解決のシステムの活性化、の重要性を指摘している。また、苦情解決制度における第三者委員の役割は、「単に『公正』『公平』『中立』な立場であるということではなく、利用者の立場からは、利用者のおかれている状況を十分に理解し、利用者の代弁者となり、利用者の支援につながる役割が期待され、またそのように機能すること<sup>9)</sup>が求められていることを、高山(2003)は報告している。A 法人では、苦情用投書箱・第三者委員による生活相談やその他の担当窓口において、利用者からのあらゆる苦情・要望・相談を受け付ける。その中で、ひとつの匿名の意見に対しても事実・状況を把握し、問題解決・改善に努め、改善結果を利用者へフィードバック(個別または全体への周知など)し、提供するサービスの質の評価・向上をめざすための取り組みが行われている。福祉サービスの利用者が、サービス提供者に対する苦情や要望を伝える機会を保障し、その結果、サービスの質が改善・向上され、利用者のよりよい生活支援につながることで、苦情解決システムが機能しその目的を果たしているといえる。

#### 引用文献

- 1) 大阪ボランティア協会編、「福祉小六法 2013」、中央法規出版
- 2) 高山由美子、「福祉サービス利用者支援における苦情解決システムと『第三者』の機能」、テオロギア・ディアコニア 37, 77 p-89 p, 2003 年

- 3) 全国社会福祉協議会、「平成 22 年度 都道府県運営適正化委員会 苦情受付・解決状況の概要」、2011 年 7 月
- 4) 厚生省、「社会福祉事業の経営者による福祉サービスに関する苦情解決の仕組みの指針について」、2000 年 6 月
- 5) 厚生労働省、「社会福祉施設調査」、2008 年。
- 6) 笠原正之、窪島喜徳、「救護施設利用者の地域生活移行支援について－重複障害を持つ人の困難性－」、大阪市社会福祉研究、第 33 号、2010 年 12 月、pp 49-62。
- 7) 厚生労働省、「生活保護制度のあり方に関する専門委員会」社会保障審議会資料、2004 年。
- 8) 矢原絵理、「神奈川県における苦情解決システムの展開－ネットワーク型のオンブズマン・第三者委員の活動を中心に－」、東洋英和女学院大学『人文・社会学論集』、第 27 号、2009 年