

2004年2月 No.437

京都の福祉

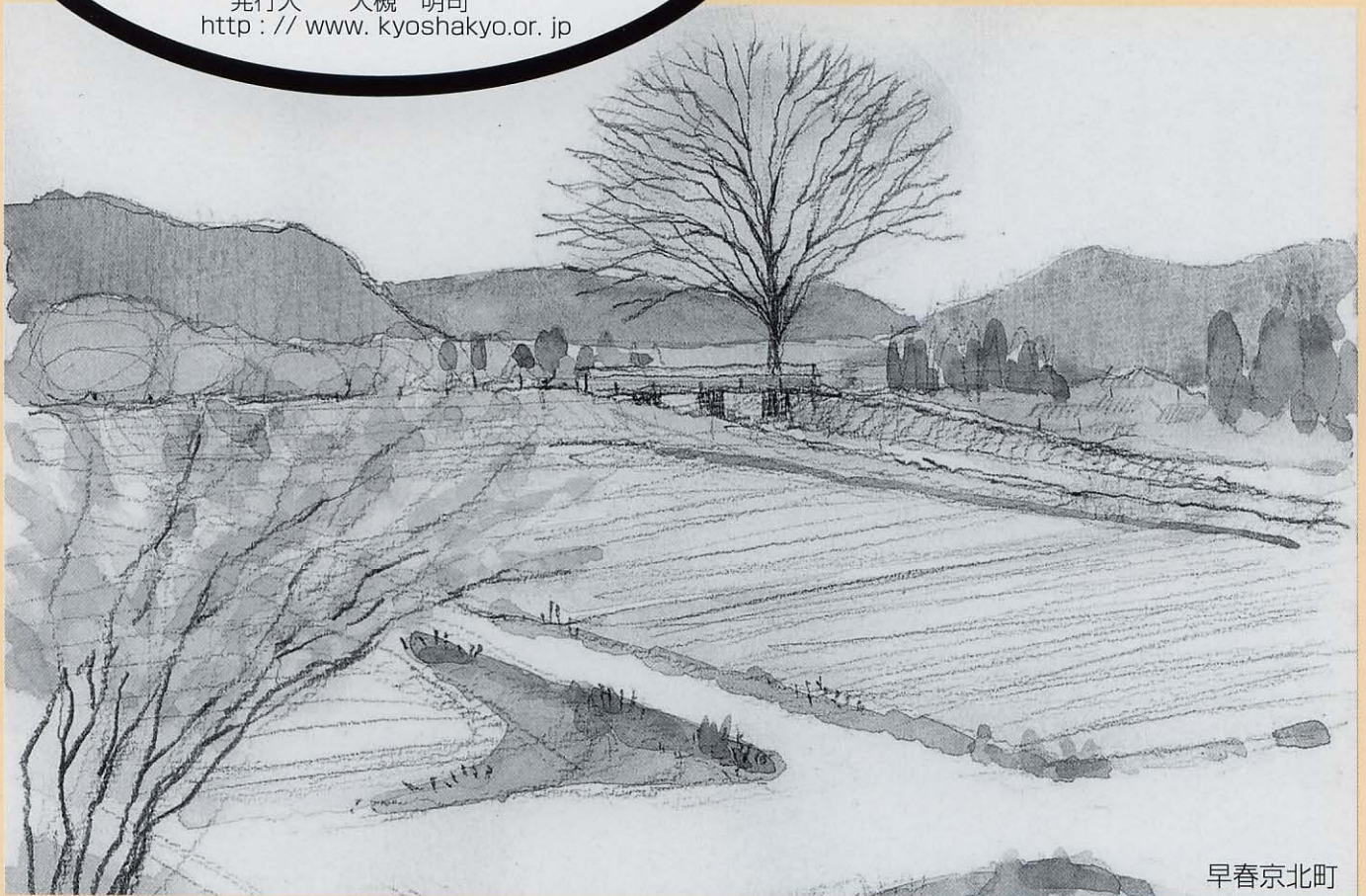
発行 京都府社会福祉協議会

〒604-0874 京都市中京区竹屋町通烏丸東入る清水町375
TEL 075-252-6291 FAX 075-252-6310

発行人 大槻 明司
http://www.kyoshakyo.or.jp

主な記事

- 1面…もえくさ
- 2面…支援費制度の課題 Vol. 2
- 4面…京都府社協中期計画策定の取り組み
- 6面…きばってます～市町村社協の活動紹介～
- 7面…母子家庭等自立支援センター
- 8面…運営適正化委員会より



早春京北町

もえくさ

毎年二月になると、神奈川県下の社協職員「五人衆」が京都にやってくる。この五人衆、九年前の「阪神・淡路大震災」で、京都府社協とともに福祉救援の「芦屋市現地事務所」を立ち上げた神奈川県下の先発隊だ。▲被災後、まだまだ混乱が続く中、被災者の生活課題やニーズに対し、「何ができるのか、何をなすべきか」体当たりで、走りながら支援の基礎を築き上げた人たちだ。彼等がやってくるたびに当時は思い起こす。▲先日、あるテレビ局で、「九死に一生」をテーマにした番組を見た。阪神・淡路大震災の被災地である北淡町が「行方不明者ゼロの町」隣近所の付き合いが命を救った」と紹介していた。そういえば芦屋でも、お年寄りや障害者、病人等に行き届いた援助が行なわれていた避難所は、町内会活動が根付いている地域だった。住民同士のつながりあい「いざ」という時にその真価を発揮する。▲振り返って、今大震災で得た教訓が、年を追うごとに忘れられてきているような気がしてならない。住民同士の支えあい、助け合いの橋渡しは社協の重要な仕事。しかし、この活動をどれだけ大事にしているのだろうか。▲避難所での「支え合い」は結果である。その結果に結びつけるプロセスが大事だ。復興住宅での孤独死は、今も後を絶たない。「自分たちの町は自分たちで守る」住民自治が本場に根付くまちづくり。「一人の不幸も見逃さない」まちづくり。「土台」として常に持ち続けたい大事なテーマである。▲今年もこの二月に神奈川県下の社協「五人衆」がやってくる。今は交流が中心となったが、単に旧交を温めるだけでなく、年に一度は原点に立ち返らせてくれる。そんな機会も大事にした

福知山学園第二翠光園施設長 塩見正人さんに聞く

アンケート調査から見えてきたもの

—真に利用者本位の仕組みづくりを—

支援費制度への移行が実施された昨年は京都府内の障害者福祉施設にとっては、変革の波に洗われた年でした。各施設とも新制度移行後の混乱は未だ収束していない状況にあると思われます。一方、国レベルでは十七年度の介護保険制度の見直しに伴う障害福祉分野の介護保険への組み込みや障害施設体系の見直しが論議され始めるなど、次なる「大改革」が動き出している状況にあります。

そこで、今号は昨年のこの福祉社会に続き（本紙二〇〇三年六月号に掲載）、福知山学園第二翠光園（知的障害者入所更生施設）の施設長で京都府知的障害者福祉施設協議会の企画・調査研究委員長の塩見正人さんに支援費制度の現状と課題についてお聞きしました。

■調査、要望活動を実施

京都府知的障害者福祉施設協議会では支援費制度への移行後、直ちに国・京都府・京都市に対する要望に向けた基礎データづくりを目的に、会員施設の要望・意見の集約や実態調査を実施しました。

調査では、障害児・者自身の真のニーズに応える諸制度の整備を図るために、在宅支援、施設支援の領域を問わずそれらの実態・課題について、施設関係者自身が日々直面している厳しい現実や支援費制度そのものの問題点等をより具体的に提示してもらいました。

その結果、会員施設から各施設での実態、実践現場での「生の声」が寄せられ、様々な課題が明らかにされました。京都府知的障害者福祉施設協議会では、特に下記の項目を改善課題として、要望活動を行いました。

■支援費制度の理念と課題

塩見さん自身は、こうした支援費制度について次のように述べています。

今回の支援費制度への移行は、「施設が

- ① 施設の定員規模により定められている支援費単価について、規模により格差が生じ、特に「大規模施設」では顕著に収入の減少となってしまっていること。
- ② 大部分の施設については、現行の行政からの補助金が施設運営にあたって大変重要になっており、今後もこれら補助金の有無が運営を左右しかねないこと。
- ③ サービス提供にあたる契約締結において、本人の意思判断能力が充分でない中、施設は様々な困難を抱えており、具体的な公的支援策が不足していること。
- ④ 障害程度区分の判断基準及び市町村による聴き取り調査について、判断基準が抽象的で漠然とした内容を含んでおり、担当者によって判定結果が異なる恐れがあること。また、調査の設問項目が介護・身体面に偏重しているため、知的障害や自閉症、行動障害の特性に応じた視点を加えるとともに、必要に応じ程度区分の見直しを行うことが求められること。
- ⑤ 重度・重複加算における三障害（三種以上重複の場合）加算について、そもそも三障害が要件であることの妥当性。単一の障害であるがゆえに重度加算が認められていないこと。通所施設の重度・重複に該当する利用者が認められていないこと。（加算認定対象七種類の障害の内、五種類が身体障害であり、知的障害と精神障害は一種類しか判断されないこと。また手帳の取得には至らないが個別支援が必要な利用者への処遇（加算）等が必要なこと。）
- ⑥ 強度行動障害加算について、利用者の実状に即した加算となっていないこと。該当する入所施設利用者の中に加算されており、同じく該当する通所施設利用者がいても認められていないこと。
- ⑦ 職員配置基準のガイドラインは、施設処遇の実態に即したものとなっておらず、改定を要すること、また基準数に見合った支援費額が支給されていないこと。
- ⑧ 支援費制度への移行に伴いニーズ・利用の増大が見られる在宅支援部門について、ニーズに対応する供給不足の問題やこれらに対する公的支援が不十分であること。（この背景には、知的障害者のデイサービスセンターの支援費単価が老人、身障のそれに比して大きな隔りがあること。また、知的障害者ホームヘルプサービスのガイドヘルプ〈外出介護〉が制度化はされているものの、多くの自治体で導入されていない等の課題がある。）

ら地域へ」「選択と自己決定」「利用者主体の質の高いサービス提供」などの崇高な理念のもと、制度が導入されるという期待

しかし、混乱の中で明らかにされた内容はあまりにも理念とかけ離れ、施設福祉のみでなく在宅福祉の領域からも疑問や失望の聲が上がっています。



障害の重い方が排除されず、「支援の必要性」や「支援の困難性」を反映した障害区分や支援費等が期待されましたが、「定員規模」による乱暴な単価設定、知的障害や自閉症等の特性とは無縁の「重度重複加算」など、納得し難い内容になりました。

このように問題山積みで出発した支援費制度ですが、何故か「大規模施設」以外の施設では楽観的な見方もあり、「これでいいのだろうか」と考え込んでしまいます。

肝心なのは、単価や試算で一喜一憂するのではなく、施設、行政等の立場を越え、新制度の未整備な部分を検証し、互いに補い合いながら、掲げられた理念の実現の為

各施設はどのような課題に直面し、改善策を見出そうとしているでしょうか。

塩見さんは、このような転換期において、社会福祉法人福知山学園の課題を、法人の機関紙の中で次のように明らかにしています。

①入所機能一辺倒でなく在宅支援の機能を付加し充実化する

②自活訓練事業の活用やグループホームの立ち上げにより地域生活移行を進める

③生活環境改善やQOL向上策として施設内の環境改善（小規模化・個室化など）を計画的に進める

④個々の障害やニーズに応じた「自立」支

援を強める

⑤自閉症や行動障害への的確で専門的な支援を向上させる

⑥児童施設、成人施設、高齢者対応施設として基本的支援を向上させ施設を特色化する

⑦より共感的な利用者理解に基づく確実に丁寧な支援の実践など。

そして、塩見さんは、進むべき進路を指し示す磁針としての「センス」に磨きをかけねばならず信頼と評価に応えるビジョンの確立が求められていると締めくくります。

支援費制度には、制度開始一年目にして制度を支える財政問題が今後の大きな課題として浮上しています。平成十五年度は五百十六億円の予算に対して、利用者の増加により百億円不足する事態が表面化し、その後、省内予算のやりくりで乗り切ったものの、十六年度以降も予算不足が確実視されています。

こうした中で厚生労働省は、いま見直し作業が進められている介護保険制度と障害者支援費制度との統合を視野において関係団体との協議を進めつつあり、本年六月を目途に統合後の制度の枠組みをまとめようとしています。

しかし、この統合問題については障害者団体サイドからは、自己負担増やサービス切り下げ等への懸念があり、今後かなり厳しい議論が本格的に展開されていくと思われま

（参考）介護保険と支援費制度の違い（中西正司・上野千鶴子著「当事者主権」より要約）

（一）介護保険には「本人負担がある」／支援費制度は「応能負担」であり、年金収入のみであれば自己負担はゼロである。

（二）自立の理念が異なる／介護保険ではサービスを利用しないことが「自立」の目標、支援費制度ではサービス利用を前提とした自立の達成、と「自立」の概念が異なる。

（三）アセスメント方法が異なる／介護保険ではサービスの標準化が行われているが、障害者サービスではもっと自由で制約がない。

（四）介助者の資格制度が異なる／介護保険・支援費制度に共通する身辺介助・家事援助については一〜三級のヘルパー資格、支援費制度では加えて移動介助、ガイドヘルプ、日常生活支援などの新たな資格制度が作られた。

（五）ケアマネジメント制度が異なる／介護保険では都道府県認定資格のケアマネジャーによるマネジメントが必要、障害ケアマネは府県レベルの養成はしたが制度化はされず、セルフマネジドケアが基本となっている。

（六）介護保険では介護サービスに上限がある／介護保険では要介護五の最高度数で月額三十五万円の上限が設定されているが、支援費制度は（当初提案された）上限を撤廃している。

（七）社会参加の意味が異なる／介護保険の社会参加は制約があるが、障害者の社会参加は当事者が決める。

支援費制度と比べて介護保険はさまざまな制度的な欠陥を持っている。長期的には、高齢者も障害者も含めて、「だれもが必要が生じたときに、必要なだけ」介護・介助サービスが受けられるようにする介護保険の老障一元化が、次の課題。

基礎構造改革下での新しい福祉展開に対応するために

京都府社協中期計画策定の取り組み

現在、本会では昨年より「社協組織のネットワーク性を生かした総合機能を発揮し、個人の尊厳とノーマライゼーション理念の息づく福祉社会の実現」をめざした「京都府社協中期計画」づくりを、精力的にすすめています。その取り組み経過のポイントを紹介します。

●「活動強化推進計画」（平成七年五月策定）から

本会では、これまで平成七年五月に策定した「活動強化推進計画」を、毎年事業計画に具体化しながら、事業を進めてきました。そして、平成十二年六月に施行された社会福祉法等による基礎構造改革下での新しい福祉展開に対応するため、新たに本会の中期（五年間）の展望を見据え、あり方と役割、具体的な重要事項等を本会の発展・強化計画として策定することになりました。

●府社協職員全員で事務事業評価作業にとりくむ

まずは、平成十三年度に、府社協職員全員で本会の事務・事業評価作業に取り組みました。この「評価作業」は、本会の個別

の事務事業の達成度や今後のあり方を検討することにより、中期計画の策定や将来的な事務局機構のあり方を検討することにつながる重要な作業でした。

この事務事業評価の「最終報告」では、事務局全体、各部門ごとに今後のあり方について、一定の方向づけや課題整理を行うことができました。

特に事務局全体の評価でポイントになった点は①本会の支援すべき対象者や団体などのように捉え、どのように対応すべきなのか。時々々の社会情勢や広域的ニーズを踏まえた支援対象の再検討が必要である。②本会が主体的に事業として取り組むというよりも、国や府の政策動向によって外部から要請される事業をどのように位置づけ対応すべきか。③組織運営（例えば人件費）

や各事業に必要な財源調達の手段として、補助金・委託金・受講料等の自主財源等が

挙げられるが、各事業と財源との関係について事務局内で共通認識しておく必要がある。特に自主財源事業については、本会のあるべき活動目標との関係を確認することが必要である、と三点にわたり指摘しています。

●京都府社協中期計画策定指針の作成に取り組む

次に平成十四年度は、計画策定委員会での活発な議論を経て、平成十五年度に行う中期計画の策定に向けて、中期計画の骨子となる「京都府社協中期計画策定指針」を作成しました。（本機関紙二〇〇三年、十一月号に抜粋・要約を掲載）

指針を作成するにあたっては、全職員の意見を反映するために①本会をめぐる「情勢・現状・課題」についてアンケートをとる、②職員会議では分散会方式で議論を行なう、③三回の策定委員会では職員の傍聴を保障する、④全職員の共通認識を図るためのニュースを発行するなど、実効性ある

指針をつくるために運営上の工夫を行ないました。それは、一言でいうと事務局内における「職員参画」と「問題意識の共有・総合化」の取り組みということになります。

●京都府社協中期計画策定に取り組む

そして、「指針」で決定した「四つの基本目標」「五つの基本的役割」を具体化するため、本年度においては「重点課題」、「重要事業項目」、「事業実施項目」を検討し、平成十六年四月から平成二十一年三月までの五年間の「年次計画」を策定する作業をすすめています。

検討にあたっては、昨年の策定委員会を継続し各分野からの意見を聞きながら、事務局内議論と有機的な連携を図りすすめています。

また、本会の理事の中から計画策定担当理事を選任し、策定担当理事会で審議をした後、三月に開催予定の理事会、評議員会において最終案を審議することになっています。従って、平成十六年度は決定された中期計画を実践していくスタートの年度になります。

●本計画の策定経過における特徴

本計画の策定経過における特徴は、これまでの二年間の議論の積み上げのもと、徹底した全職員の参画で作業をすすめてきている点です。今年度も前年度の運営の工夫

■検討している重点課題（案）

- 重点課題1 府民の権利主体性の発揮を支援するための事業推進
- 重点課題2 福祉コミュニティづくりの中核となる市町村社協の支援
- 重点課題3 生活支援を通じた福祉ニーズの総合的な把握・共有・解決
- 重点課題4 今日福祉課題を調査・分析・提言するシンクタンク機能の発揮
- 重点課題5 地域福祉を推進する福祉関係及び他分野の機関・団体との連携
- 重点課題6 人権感覚豊かな福祉人材の確保・養成
- 重点課題7 民間福祉活動を支える社会福祉事業経営支援、及び福祉サービスの
質の確保・向上を図る事業の推進
- 重点課題8 京都府社協組織基盤の強化

■京都府社協中期計画策定委員（敬称略）

氏名	所属等	選出区分
津止 正敏<委員長>	立命館大学産業社会学部教授	研究者
山岸 孝啓<副委員長>	特別養護老人ホーム/吉祥ホーム施設長	社会福祉施設
都鳥 正喜	京都市社協地域福祉推進室長	社協
山下 宣和	綾部市社協管理部総括管理者	社協
桑原 教修	児童養護施設/舞鶴学園施設長	社会福祉施設
新谷 篤則	知的障害者授産施設/まいづる作業所施設長	社会福祉施設
加藤 博史	龍谷大学短期大学部教授	NPO・ボランティア
美留町利朗	(株)地域計画医療研究所代表取締役	研究者

※京都市社協の人事異動により、平成15年度は（旧）大谷善一委員⇒（新）都鳥正喜委員に交替となりました。

を踏襲しながら、更に徹底した形で運営しています。
部課単位の縦割りではなく、局内を横断的に全職員が六つのグループに分かれ、リーダーを設定し議論を展開してきました。現在まで六つの『小グループ職員会議』を

四クール実施、その前後では必ずプロジェクト会議を実施していますので、プロジェクト会議の開催回数は十数回にわたっています。策定委員会は、本年度に入ってから現在（一月末）までに四回開催しています。また、中期計画は五年間で本会の取り組み

む実践課題を計画化するものですが、社会福祉が短期間に激変している状況のもとで、計画を実践した三年後には、福祉関係者も含む府民からの外部評価・意見も聞きながら、中間的な見直しを行なっていく予定にしています。

ボランティア保険

わずかな保険料で、傷害部分（ボランティア自身のケガ）と、賠償責任部分（活動中他人の身体・財物に損害を与えたとき）が補償されます。

保険料一名につき

Aプラン 300円 Bプラン 500円

ボランティア・福祉活動等行事保険

福祉事業総合補償制度

まごころワイド

問い合わせ・申込先

もあります

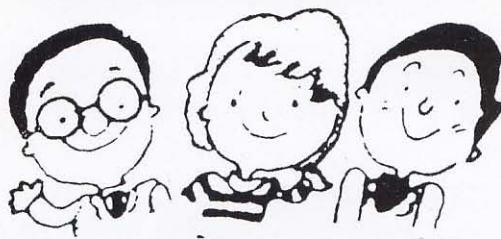
（福）京都府社会福祉協議会

京都市中京区竹屋町通烏丸東入る清水町375
TEL 075-252-6295



勇気ある一歩を
支える「安心」

きばってます!



～市町村社会福祉協議会の活動紹介～

■綾部市社会福祉協議会 第3回あやべ寄席

〔実施日〕平成十六年一月二十五日(日)

〔会場〕I・Tビル

〔実施主体〕第3回あやべ寄席実行委員会
(あやべ福祉フロンティア・綾部ローター
アクトクラブ・ふるさと綾部の老人を守る
会・綾部共同作業所・綾部市社協)

〔参加人数〕二七〇名

〔事業の目的〕「笑い」は元気で生活する
ためには欠かせないもの。日頃外出しづら
い方を含め、都市部まで外出しなくても地
元綾部で本場の落語を楽しんでもらい大い
に笑っていただくことを目的に、北近畿出
身の落語家をつくる「きたきんき落語会」



の協賛を得て開催。

〔事業の概要と特徴〕

当日は、連日の雪など天候の影響で来場
者数の心配がされたが、厳しい寒さにも関
わらず、約二七〇名の参加者があった。前
座では緊張感あふれる津軽三味線の演奏か
らはじまり、続いて地元出身の落語家のお
話して会場がわきあがり、メインに腹話術
師千田やすしさんによるプロの技を思う存
分楽しんでいただいた。

この寄席には誰もが参加しやすく、楽し
めるよう、地元NPO団体による送迎サー
ビス、託児ルーム、パソコン要約筆記、磁
気誘導ループの設置など様々な条件を整え

た。難聴の参加者からは、「話しの内容が
よく理解できて、心のそこからみんなで笑
うことができました」との声。

今回で三回目を迎えるこの寄席には、舞
台はスタッフの実家である豊屋のものを使
用するなど、それぞれ家にあるものを持ち
寄り、手作りの寄席となったが、地域福祉
を進める福祉関係五団体で構成された実行
委員会それぞれのアイディアを出し合い
協議を重ねるなか、一人一人が役割と連携
を図ることでより本格的なものとなった。

地域福祉の推進を図る中核的な役割を担
う社協として、今後このネットワークをさ
らに深め、更なる事業展開にいかしていけ
ればと感じている。

■向日市・長岡京市・大山崎町社会福祉協 議会

第二回乙訓二市一町ボランティア研修会

二市一町でつながろう

「あなたとめぐりあう日」

〔実施日〕平成十六年三月三日(水)

十三時～十六時三十分

〔会場〕長岡京市中央公民館 三階

〔実施主体〕乙訓地区社会福祉協議会連絡
協議会 乙訓二市一町ボランティア研修会
実行委員会

〔参加対象・人数〕ボランティア活動者、
ボランティア活動に関心のある人

定員：一〇〇名

〔事業の目的〕市町村の枠を越えてボラン

ティア同士が研修や交流を深めることによっ
てお互いが励ましあい、共感することによっ
て、今後自分たちの活動が充実したものへ
進んでいくとともに乙訓地域のボランティア
の輪が広がりが広がっていくよう実施。

〔事業の概要と特徴〕

第二回目開催にあたり、ボランティアが
主体的に参画し、より地域に密着した活動
に活かせる研修会を開催できるよう実行委
員会を組織し、実行委員となったボランティ
アを中心に企画運営。

研修会内容

・オリエンテーション

・実行委員会制作・出演による劇

・分科会

第一分科会「あなたのグループ応援
します」

ボランティアグループの魅力をか
ぐり、そのPR方法について学び
第二分科会「あなた。彼(彼女)。
私。って何?」

利用者や施設職員、ボランティア
同士との関係について、抱えてい
る悩みを出し合い、その解決策を
探る

第三分科会「はじめてをつなげるた
めに」

これからボランティア活動を始め
たい人やもう一度基本に戻りたい
人が対象

・まとめ

・全体交流会

母子家庭等自立支援センター

就業相談、就業準備セミナーなどを開催

京都府社会福祉協議会では、平成十五年六月に「母子家庭等自立支援センター」を府立総合社会福祉会館（ハートピア京都）内に開設しました。

総務省の労働力調査によると、平成十五年十一月の全国の完全失業率は五・二％、近畿の完全失業率は六・二％となつていま

す。四月の七・六％から数字上は改善傾向を見せていますが、依然として厳しい雇用環境が続いています。特に母子家庭等（寡婦家庭・父子家庭）の就労は困難な状況にあります。加えて児童扶養手当の減額による家計への影響を考えると、自立に向けた就業支援が急務になっていきます。

本センターは、家庭の状況や就業経

験等に応じて適切な助言を行う就業相談のほか、就業準備セミナーの開催や巡回相談を実施しています。また求職登録者には、京都府社会福祉協議会福祉人材センター無料職業紹介所とハローワーク・インターネットサービスの求人情報を提供しています。

昨年十一月三十日には京田辺市で第一回目のセミナーを開催し、就労のための心構えや実際の就職・転職にむけて履歴書の書き方・面接の受け方などの講習を行いました。少人数のセミナーで、講師へ質問をしながら、丁寧に教えていただきました。

長年、専業主婦で仕事から遠ざかっている方、また面接に行ってもなかなか採用まで結びつかない方に、適切なアドバイスと有益な情報を伝えていく

ことで、就業の機会を確保していくことを目指しています。

十二月十六日には同じく京都府田辺保健所で巡回相談を実施しました。

就業について悩んでおられる方に気軽に相談に来てもらえるよう、また地域的な特性をふまえた相談に応じることができるよう、これからも積極的に京都府内の各地域を回っていく予定です。

六月の開設から約半年が経過し、本センターの相談件数は十二月末の時点で百二十八件になります。

相談内容には、「生活のため仕事を見つけないでいるなら、無職の状態では子どもを保育所に預けることができず、就職活動もままならない」、「働いていても延長保育をしてもらえないので就業時間に制限がある」といった保育の問題、「働きたいが何も資格を持っていないので、なかなか就職できない。資格を取るにしてもその間の生活費をどうしたらいいのか」といった資格や生活費に関する相談、時にはDVや住宅問題に関する相談もあります。いずれの相談からも安心して生活できない母子家庭等の厳しい現状

が見えてきます。本センターでは、今年の二月一日に無料職業紹介所の認可を得ましたので、現在福祉職だけに留まっている職業の紹介・斡旋業務を全職種に広げる計画をしています。より母子家庭等のニーズに応じた就業支援ができるよう、これからも相談に来られた方の話に丁寧に耳を傾けていきたいと思っています。相談者からの「就職、決まりました！」という報告が、センター職員にとって一番の喜びとなっています。

全国社会福祉協議会

しせつの損害補償

社会福祉施設総合損害補償

福祉施設の公的保険における業務にも対応!

安全・健全な施設運営のために

プラン1
施設の業務中事故賠償補償
オプションにより、居宅サービスや医療リスクも補償

プラン2
滞在型施設利用者傷害事故補償

プラン3
通所型施設利用者傷害事故補償

プラン4
送迎車搭乗中の傷害事故補償

プラン5
施設の労災上乗せ補償
(オプション)感染症補償費用

プラン6
施設職員の傷害事故補償

プラン7
施設の什器・備品損害補償

・すでに8,000をこえる社会福祉施設にご加入いただき、多くの事故に役立っております。
・この保険は全国社会福祉協議会が保険会社と一括して契約を行う団体契約です。

お問い合わせ

取扱代理店 **福祉保険サービス**

ホームページも御覧下さい。http://www.fukushihoken.co.jp
〒100-0013 東京都千代田区霞が関3-3-2 新霞が関ビル TEL.03-3581-4667

苦情は利用者からの大切な贈り物

苦情の申出がしやすい環境づくり

京都府社協福祉サービスマニエーション運営適正化委員会

「福祉サービスマニエーションに関する利用者等からの苦情を適切に解決することなどを目的に、平成十三年一月に設置されました。三年が経過し、当委員会への苦情相談・問合せ件数は、増加の傾向にあります。」

「当委員会業務に関する「問合せ」等を除いた「苦情相談」だけを見ると、前年度四十件に対して、今年度は十二月末時点で既に五十件となっています。」

「福祉サービスマニエーションに集計すると、前年度は高齢福祉関係者が一番多く、「児童」「障害」と続いています。今年度は、障害福祉関係者からの相談件数が他の種別を上回り、その増加が目立っています。」

「五十件中には、同一人物からの相談があり、実数は三十六名と思われまゝ。そのうち三分の二が、匿名希望の相談でした。「苦情の申出がしやすい環境が整っている」とはいえない状況がうかがえます。その一部を紹介いたします。」

A 「利用料について、不信感がある。波風を立てずに、おだやかな形で納得のいく説明をもらいたい。施設には連絡しない

でほしい。」

B 「施設からの文書に署名押印を求められているが、十分な説明がない。いろいろと聞きたいが、子ども（利用者）に影響すると思うと聞けない。黙って判を押せば済むのだが…（利用できる）施設があるだけでもいいと言われれば、それまで…」

C 「同族経営の施設で、公私混同がまかりとおっている。（利用者の）親は意見があっても、立場が悪くなるのを恐れて、何も言わない。言える雰囲気ではない。」

D 「処遇について要望したり、「施設は、ひとりの利用者のためにはあるのではない。不満があれば退所したらいい。」と職員から言われた。」

「苦情解決において大切なことのひとつは、利用者に対する「事業者の責任ある説明」といわれています。」

「施設にとっては、毎回同様のことで、利用者への丁寧な説明は不要と思われることであっても、利用者にとっては、そうではない場合があります。」

「ある児童施設の保護者から、次のような相談がありました。」

「寄生虫検査のための検体を持って行ったが、締切日が過ぎていて受取ってもらえなかった。」というのでした。

この事例は、苦情内容と申出人名を施設に伝えることに同意がありました。施設側は、その日のうちに、その保護者と話し合い、「受取れなかった事情」を説明し、「解決」に至りました。受取ってもらえるようになったではありません。施設側の事情を利用者が納得したわけでは

この保護者は、以前に別の施設を利用して、そこでも同様の検査をしています。その扱いは、今回は若干異なっているように思いました。もし、苦情が表面化しなければ、「前の施設はこうであったのに」という「現施設への不信感」はくすぶりつづけることになったのではないかと思われます。

こうした小さな不信感が積み重なるとすれば、利用者・事業者双方にとって、望ましくないことは言うまでもありません。

「苦情」という言葉には、マイナスイメージがありますが、「利用者の声」「利用者の思い」として受けとめ、サービスの改善の向上につながることを可能ならば、事業者にとって「苦情は利用者からの大切な贈り物」となります。苦情の申出がしやすい環境を整えていくことが、社会福祉関係者にとって重要な課題となっています。

〈訂正とお詫び〉前号 (No.436) 5 ページ、『子育てサロン・サークルマップ』で、井手町を『井出町』と誤って記載しておりました。お詫び申し上げます。

「京都の福祉」へのご意見、感想、とりあげてほしいテーマなどお寄せください。

京都府社会福祉協議会

TEL: 075-252-6291

FAX: 075-252-6310

e-mail: daihyo@kyoshakyo.or.jp