

地域福祉サービス利用支援・評価
システムのあり方検討会

－ 報 告 書 －

平成12年5月

地域福祉サービス利用支援・評価
システムのあり方検討会

「地域福祉サービス利用支援・評価システムのあり方検討会」報告書目次

1	はじめに	1
2	サービス利用に係る国の制度改正の動き	2
3	利用者支援の仕組みづくり	
(1)	利用者の主体的選択を保障する地域の仕組みづくり	3
①	情報提供、相談・助言システムの充実	
②	ケアマネジメント体制の強化	
(2)	区市町村における苦情対応の仕組みづくり	6
①	基本的視点	
②	国の苦情解決システムの概要	
③	区市町村における苦情対応システムのあり方	
④	区市町村における苦情対応機関の性格と構成	
⑤	運営適正化委員会の区市町村における苦情対応機関への支援	
⑥	苦情対応の結果の公表	
⑦	苦情対応機関への区市町村の支援	
(3)	サービス評価の仕組みづくり	10
①	第三者機関によるサービス評価の必要性	
②	サービス評価の実施主体	
③	サービス評価基準	
④	評価実施者	
⑤	サービス評価結果の公表	
⑥	サービス評価事業の計画的・段階的な実施	
⑦	サービス評価結果の検証	
4	利用者本位のサービスシステム構築に向けて	15
(1)	地域の福祉を推進する主体者としての利用者・住民	
(2)	住民主体の社協活動への転換	
(3)	サービス基盤の整備、人材養成	
(4)	今後の取り組みに向けて	

資料

「地域福祉サービス利用支援・評価システムのあり方検討会—中間の整理—」
(地域福祉権利擁護事業について)

これまでの検討経過

設置要綱

「地域福祉サービス利用支援・評価システムのあり方検討会」報告書

1 はじめに

- 福祉サービスの利用について、措置制度から、利用者がサービスを選択し事業者との契約によりサービスを利用する契約方式への移行、さらに、福祉サービス分野への多様な事業者の参入といった福祉システムの転換が進められている。このような状況に対応し、利用者本人の適切な選択による地域サービスの利用を支援するための仕組みを充実・強化することが緊急の課題となっている。東京都におけるこうした仕組みのあり方を検討するため、平成11年6月に本検討会を設置した。
- 東京都では、これまでも、東京都地域福祉推進計画に基づき、利用者の主体性・サービスの地域化を基本的視点とし、各地域に利用者本位のサービスシステムが整備されるよう、地域福祉の推進に取り組んできている。
- 本検討会は、国の制度改正の動きを視野にいれながら、東京都における利用者本位のサービスシステムの実現を目指して、利用者本人によるサービスの選択に不可欠な、以下の仕組みのあり方について検討してきた。
 - ①サービスの選択の前提となる「情報提供」の仕組み
 - ②利用者本人のサービス決定等を手助けする「相談・助言」や「ケアマネジメント」の仕組み
 - ③痴呆性高齢者等、自己決定能力が十分でない人々のための「サービス利用支援・日常生活支援」の仕組み
 - ④サービス利用に当たっての苦情に対し、適切な対応を行う「苦情対応」の仕組み
 - ⑤安心して選択できるサービスの質を確保するための「サービス評価」の仕組み
(入所施設については、別途対応しているのを除くこととした。)
- 検討対象となる地域福祉サービスは、対象者、サービス類型ともに非常に広範囲に及ぶものであり、それぞれのサービスに即した細部の検討は慎重に行わなければならない。そこで、本検討会では、各サービスに通じる「利用者本位のサービスシステム」のあり方についての基本となる考え方に焦点を絞って検討することとした。

検討課題のうち、自己決定能力が十分でない人々に対するサービス利用支援・日常生活支援については、国が地域福祉権利擁護事業として平成11年10月から事業を開始することとされていることから、それに先立って都としての考え方を示す必要があるため、昨年9月に中間の整理を行った。

その後も残された課題について精力的に検討を重ね、このたび、検討結果がまとまったのでここに報告する。

地域福祉サービス利用支援・評価システムのあり方検討会の検討課題

利用者本位のサービスシステム

利用者支援の仕組みづくり

サービスへのアクセス
(情報提供・相談助言等)

サービス利用支援・日常生活
支援

苦 情 対 応

サービスの質の確保・向上

サ ー ビ ス 評 価

2 サービス利用に係る国の制度改正の動き

- 国は、少子高齢化の急速な進展、地域や家庭の機能の変化、さらには低成長経済への移行等、福祉を取りまく環境の大きな変化に対応するため、社会福祉システムの構造改革を進めている。

介護保険制度では、契約によるサービス利用方式が取り入れられたところである。さらに、身体障害者、知的障害者、児童の各分野でも、契約によるサービス利用方式への転換、サービス利用者の利益保護を図る等のための制度改正を進めている。

本年3月に国会に上程された社会福祉事業法をはじめとする関連法の一部改正を内容とする「社会福祉の増進のための社会福祉事業法等の一部を改正する法律」においては、サービス利用者の利益保護のための主要な制度として、

- ・ サービス事業者、国、地方公共団体の情報提供
- ・ サービス利用契約成立時の契約内容の説明、書面交付
- ・ サービス事業者のサービス評価、サービス評価の実施に資するための国の措置
- ・ 都道府県社会福祉協議会（以下「都道府県社協」という。）による、福祉サービス利用援助事業の実施
- ・ サービス事業者の適切な苦情対応
- ・ 福祉サービス利用援助事業の適正な運営の確保、苦情の適切な解決のため、都道府県社協に運営適正化委員会を設置

等が盛り込まれている。

- 成年後見制度が本年4月から施行されることとなった。
この改正は、意志能力が十分でなく痴呆性高齢者等の増加への対応とともに、知的

障害者や精神障害者等の自己決定の尊重、残存能力の活用、ノーマライゼーション等の新しい理念と、これまでの財産管理を中心とした本人保護の理念との調和を図り、柔軟かつ利用しやすい制度とするためのものである。

- 消費者と事業者の間にある情報、交渉力の格差が、消費者と事業者と締結した契約において発生する紛争（トラブル）の背景となることが少なくないことを前提に、契約の取り消し、契約条項の無効という効果を消費者自らが主張できる場合を民法より拡大する民事ルールである消費者契約法案が本年3月に国会に上程されている。
- このように、国は、利用者保護のための各種方策を講じながら、サービス利用者の主体的な選択＝自己責任によるサービス利用を基本とする福祉システムの基礎構造改革を進めている。
- 東京都における「利用者本位のサービスシステム」の整備にあたっては、こういった国の制度改正の動きを踏まえながら、サービス利用者の実質的な主体性が確立されるよう、利用者の立場に立った地域の仕組みづくりを検討していく必要がある。

3 利用者支援の仕組みづくり

- 新たな福祉制度は、利用者の選択行動を通じて、利用者の多様なニーズに対応し、サービスの質と効率性の向上を促すものであるが、その前提として、利用者 と事業者との対等な関係が必要とされる。しかし、利用者 と事業者との間にある情報や交渉力の格差、利用者の自己決定能力が十分でないケースの存在、サービス総量の不足など、その前提条件は必ずしも十分ではない状況にある。

また、大きく変化する福祉制度に対する利用者の不安感を解消していく必要がある。

そのためには、前述のような新たな成年後見制度、地域福祉権利擁護事業、消費者契約法（仮称）など、さまざまな利用者支援の手法のほかに、これから述べるような仕組みが必要だと考えられる。

(1) 利用者の主体的選択を保障する地域の仕組みづくり

- 福祉サービスの利用にあたり、主体的な選択・自己決定を行うためには、自由に情報収集したりサービス内容を確認できることや、自己の生活へのメリットを予測することができること等が、不可欠の前提となる。しかし、福祉サービスを必要とする人々の中には、こうした面について種々の不自由がある者が多く、事業者と利用者の対等な関係による、契約によるサービス利用への転換にあたっては、こういった不自由を補い、サービス利用者の実質的な主体性が確保され、強化される仕組みを地域に築いていく必要がある。

① 情報提供、相談・助言システムの充実

- 自己の心身状況や生活状況を適切に認識し、自立、安定した地域生活を送る上で、どのようなサービスが必要かを選択し自己決定するためには、必要な情報が

的確に得られることが出発点となる。

- 社会福祉事業法の一部改正等により、サービス事業者は業務、財務等に関する情報の開示、サービス情報の提供が義務づけられ、さらに国・地方公共団体に情報入手が容易になるよう必要な措置を講ずることが求められることとなる予定である。
- 情報提供システムの整備にあたっては、サービスを利用しようとする人々が、サービスへのアクセスの面等種々困難な状況におかれていることに十分配慮し、利用者が真に主体的にサービスの選択・自己決定が行えるよう、都、区市町村、事業者が連携する必要がある。

サービスを必要とする人々がサービスにアクセスするということではなく、サービスの側から必要とする人々にアクセスするという発想が重要になる。

- 情報提供は、利用者の立場に立ち、どのようなときにどんなサービスが受けられ、日常生活の向上にどんな点で効果があるのか、また、どの事業者を利用したらよいのか等々、サービス利用について具体的イメージがもてるよう内容に工夫を凝らすとともに、利用者の特性に配慮し、サービスを必要とする人々に必ず情報が伝わるよう地域の活動団体等とのネットワークを整備し、サービス情報を集積するなど、重層的な周知方法・経路を整える必要がある。

自己決定能力が十分でなく、必要な情報の入手、理解、その活用などに困難を抱える人々に対しては、地域福祉権利擁護事業あるいは新たな成年後見制度により個別的な支援が行われる仕組みが整備されたが、程度の差こそあれ、福祉サービスを利用しようとする人々には、それぞれの多様な生活環境や条件の違いに対応した、きめ細かな配慮が必要とされる場合が多いことを前提に、情報提供や相談のあり方を考えていかなければならない。

また、近年、インターネットなどの情報手段の発達・普及にはめざましいものがあり、身体障害を持つ人々等の日常生活の利便性の向上に資することが期待されている。福祉情報の提供にあたっては、情報機器の活用を図り、ネットワークや情報の質・量の向上を図ることが求められている。

一方、情報機器とのなじみが薄く、社会的に孤立しがちな、ひとり暮らしの高齢者等のいわば情報弱者とも言える人々に対しては、地域の見守りのシステムの活用などにより、確実な情報提供が行えるよう配慮する必要がある。

- ニーズの多様化に対応して、今後とも多様な民間サービスが展開されてくることが予測されるが、情報提供は、行政が関与するサービス情報だけでなく、生活を支える面で有効な民間が行うサービスも視野にいれ、利用者の主体的選択を支援するための幅広い情報提供の体制を各地域に整備すべきである。

こういった視点から、区市町村の社会福祉協議会（以下「社協」という。）等

が中心となって民間事業者の連絡会を結成しその動向を把握するとともに、利用者の参加も得てサービス情報誌を発行するなど、親しみやすい、実用性の高い情報提供のシステムを地域に築いていく工夫も求められる。

② ケアマネジメント体制の強化

- ケアマネジメントは、利用者からの相談・問い合わせを受け、サービス内容・利用料・利用手続等の情報を提供することから始まり、心身・生活状況の把握、利用者の意向の整理・確認、ケアプランの作成、事業者や区市町村との調整等々の一連の過程を経て、サービス利用契約の締結へと利用者の支援を行うものであり、利用者が主体的にサービスを利用していくために有効な手段である。

介護保険制度では、介護支援事業者の事業活動としてではあるが、専門員を配置し、介護保険適用申請の支援・代行、要介護認定のための訪問調査、支援計画の作成、サービス事業者との調整など、利用者支援の役割を担うこととされている。

- 措置から契約によるサービス利用への転換に伴い、利用者の主体的選択を支援するケアマネジメントは今後ますます重要となる。

- 介護保険制度の介護支援専門員が行うケアマネジメントは、介護認定を受けた者に対する保険の範囲内でのサービスメニューの組み合わせが業務の中心となるが、ケアマネジメントに期待されるものは、本人の意向の尊重を前提に、そのための生活設計に必要な福祉関連領域を含めた公私にわたるサービスの調整、利用支援、といった広範な視点も求められる。さらに、問題解決のための新たなサービスの必要性の提起等の役割も担うものである。また、これを担う介護支援専門員やケアマネージャーのさらなる質の向上も重要な課題である。

いずれにしろ、今後、ケアマネジメント体制を一層強化し、複雑に重なり合う利用者の抱える生活問題に対応し、ニーズを総合的に把握し、相談から始まる一連の過程を通し、利用者が、問題解決に向け主体的にサービス利用することを促す契機としていく必要がある。

障害者や子ども家庭の分野においても、東京都地域福祉推進計画に基づき、ケアマネジメントを中心的機能とする地域の支援センターの設置促進が進められているが、利用者の主体的選択に基づくサービス利用を支援する視点からその機能の一層の充実を図り、その整備に取り組む必要がある。

- 障害者グループが行っている自立生活支援活動は、当事者の主体的なケアマネジメントへの取り組みとして有意義なものであるといえる。そこで、区市町村は、地域の支援センターとの連携を深めるなど、地域の福祉資源・活動として積極的に位置づけるべきであり、その他のこのような地域住民の自主的活動との連携策を講ずる必要がある。

- 利用者の意向を整理・確認し主体的選択を支援するケアマネジメントには、福祉に関する高い専門性ととも、利用者を理解するための豊かな人間性が求められる。

都・区市町村は連携し、ケアマネージャー相互の情報交換、研修、技術交流などの養成・資質向上システムの充実に努めなければならない。

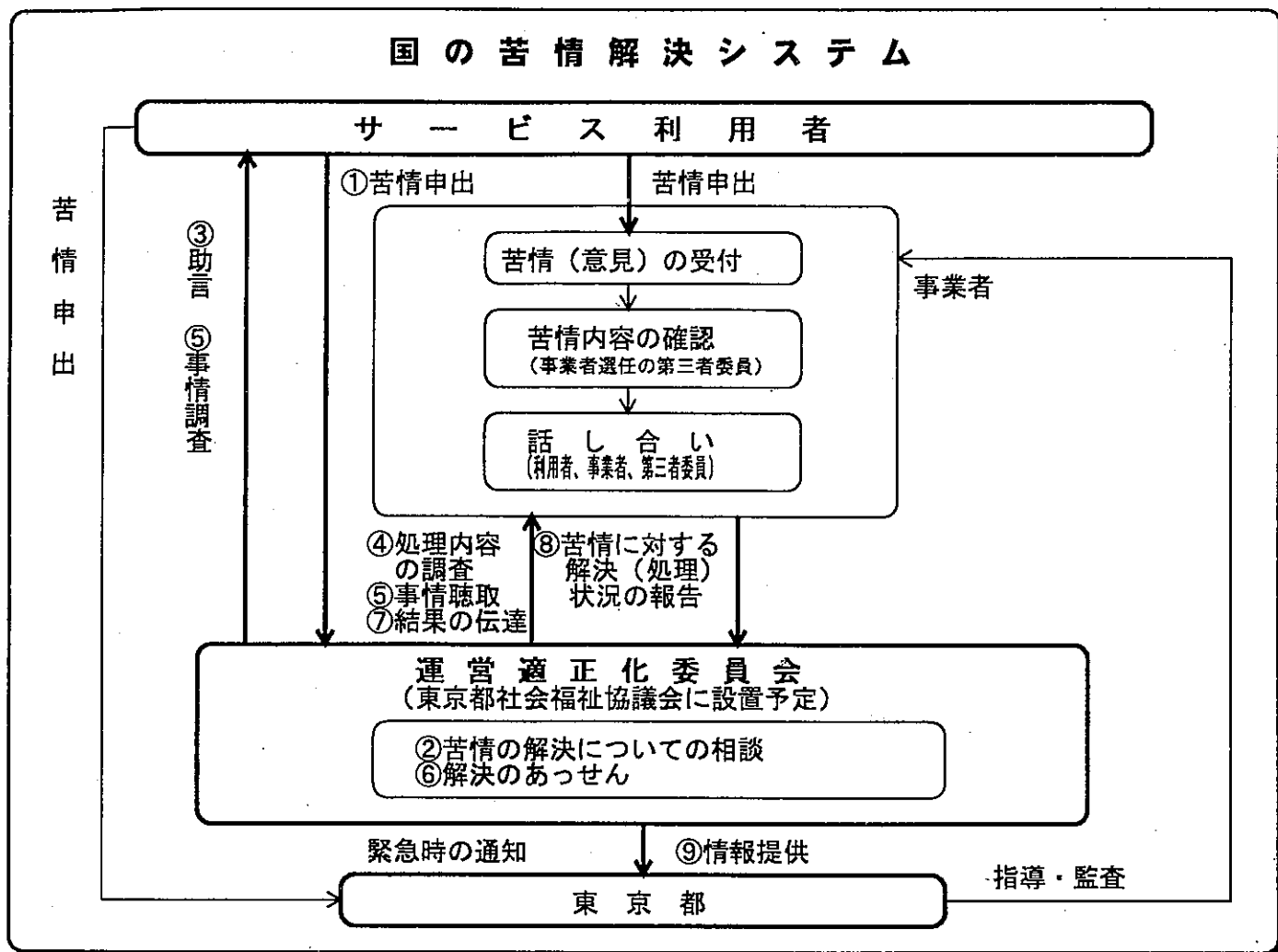
(2) 区市町村における苦情対応の仕組みづくり

① 基本的視点

- サービス利用に係る利用者の苦情への適切な対応は、信頼・安心できる契約によるサービス利用の要となるものであり、利用者の権利・利益の擁護、サービスのチェック・質の向上の面等から、そのシステムのあり方を考えなければならない。
- 苦情に適切に対応していくことにより、利用者にとっては、福祉サービスに対する満足度を高めること、権利侵害に対する早期の防止対策が講じられることなどの効果が期待できる。一方、事業者にとっては、利用者ニーズの把握や提供サービスに対する検証、それを通じてのサービスの質の向上を図ることができる。
このように、苦情に適切に対応していくことは、利用者、事業者双方に重要なものであると考えられる。

② 国の苦情解決システムの概要

- 国は、社会福祉事業法の一部改正により、利用者等からの苦情の適切な解決を事業者に義務づけ、事業者は、苦情対応のための専門セクションを設け、第三者を交えた話し合いにより解決にあたることとしている。また、困難事例等については都道府県社協に運営適正化委員会を設け、解決にあたることとしている。
契約によるサービス利用の先行制度である介護保険では、都道府県段階の苦情対応、事業者の指導・助言の機関として国民健康保険団体連合会が位置づけられ、地域での対応は事業者、介護支援事業者が考えられている。保険者である区市町村は、国のシステムをベースとしながらも、苦情・相談の専門窓口を設け、利用者の苦情を受け止め、事案に応じた振り分けを行っていく方向にある。
- 当事者間で苦情解決を図ることを基本とする国の仕組みは、契約法理から当然のものといえる。しかし、利用者はサービスの受け手として苦情を言いにくい立場にあること、また、契約の当事者同士での解決が難しいケースも予想される。
さらに、都道府県社協に運営適正化委員会を設置することとしているが、相談や苦情の窓口は身近な地域にあることがふさわしいにも拘わらず都内に1か所となっていることや、利用者や住民に最も身近な自治体であり、地域の実情によく通じている区市町村が何ら関与していないという点にも課題がある。



③ 区市町村における苦情対応システムのあり方

- 区市町村は、福祉サービスを必要とする住民に対し、その人の自立に必要なサービスを安定的に提供できるように、地域のサービスシステムを整備していく役割が求められているおり、サービスの利用にかかる苦情対応の仕組みづくりも、その一環として積極的に取り組まなければならない問題である。
- 苦情は、いずれも、利用者の日々の生活に係る問題であり、その内容は未整理のものが多くことが予測されることから、その対応は身近な地域で、迅速・柔軟に行われ、かつ秘密が守られる必要がある。
- 身近な地域での苦情対応としては、サービス利用の際に調整役を担い、利用者にとってもなじみがある地域の支援センター等を活用し、区市町村が苦情対応する形態、あるいは、住民、利用者代表、福祉専門家等が参画する苦情対応機関を区市町村の社協、地域において定着しているNPOなどに設置する形態などが考えられる。
- 住民の立場からは、窓口が一元化され、利用者が一つのところに行けば、後は

支援する側が関係機関等とのネットワークを活かし苦情解決を図っていくというワンストップ方式が望ましい。

しかしながら、障害者や子どもの分野における地域の支援センターは、現時点においては、未整備地区が多いこと、また、利用者と事業者との私法上の契約関係に、従来の措置制度と異なり、いかなる立場で区市町村が関与していくのかという課題もある。

このような諸点に配慮しながら、区市町村は、その地域の実状にあわせ、利用者の相談や苦情を受け止めて、事業者と調整し、解決していく仕組みを整備していく必要があると考えられる。

④ 区市町村における苦情対応機関の性格と構成

- 苦情対応は、利用者の立場や特性に配慮した適切な対応が必要であるとともに、事業者との調整をも必要とするものであり、場合によっては裁定的機能も求められる。このようなことから、住民の代表や社会福祉に識見を有する者を構成員とするなど、専門性・第三者性について配慮した合議制のものが望まれる。

苦情対応機関と利用者・住民との関係、中立・公平性、運営適正化委員会との関係等を考慮し、迅速な対応や実効性が期待でき、各地域で取り組みやすい形態が現実的なものとする。

- 苦情対応機関には、相談をまずは受け止める包容性と迅速な対応のための機動性が求められる。事務局で受け付けた苦情は内容整理の上、苦情対応機関の委員につなげ、事案担当となった委員は事実調査、事業者・関係機関等との調整等問題解決にあたる。

各委員は、迅速な解決のため原則的には単独で事案を担当し、解決困難事例、深刻な権利侵害事案等は合議により解決方針を協議するとともに、担当事案の対応過程・結果を報告し、協議することが適当と考えられる。

- 苦情対応機関がその役割を十分に果たすためには、事業者の協力が不可欠である。都及び区市町村は、事業者の指定等の機会を通じ、区市町村における苦情対応システムの趣旨等を説明し、その協力が得られるよう徹底を図る必要がある。

⑤ 運営適正化委員会の区市町村における苦情対応機関への支援

- 苦情はできる限り区市町村における苦情対応機関で解決が図れることが望ましい。このため、東京都社会福祉協議会（以下「東社協」という。）に設置される運営適正化委員会は、弁護士等の専門スタッフを擁する現行の東京都知的障害者、痴呆性高齢者、精神障害者権利擁護センター（通称「すてっぷ」）でこれまで培ってきた専門的機能を活用し、相談に応ずるなど、区市町村における苦情対応機関を支援する機能が求められる。

また、運営適正化委員会には、解決が困難な事案・深刻な権利侵害事案等につ

いての地域からの申し出を積極的に受け止め、区市町村における苦情対応機関との連携のもとに、専門的かつ広い視野から、迅速な事案解決に向け取り組むことが期待される。

都における運営適正化委員会は、都知事への通報、情報提供が必要な事案の集約、地域の苦情の件数、内容、処理結果等の集約、分析、公表や、それを通じた苦情対応の手法の確立など、苦情対応の都におけるセンターとしての機能を担うものとし、区市町村における苦情対応機関との間に緊密な連携・協力関係を構築する必要がある。

⑥ 苦情対応の結果の公表

苦情対応の結果の公表の目的は、利用者によるサービス選択や事業者によるサービスの質や信頼性の向上を図ることにある。

区市町村における苦情対応機関では、申し出のあった件数、内容、対応結果等について、プライバシーに配慮して公表を行うとともに、都におけるセンターとしての機能を担う運営適正化委員会に対し報告をすることが必要である。なお、悪質な事案については、区市町村に通知の上、事業者名等をも公表することを検討すべきである。

⑦ 苦情対応機関への区市町村の支援

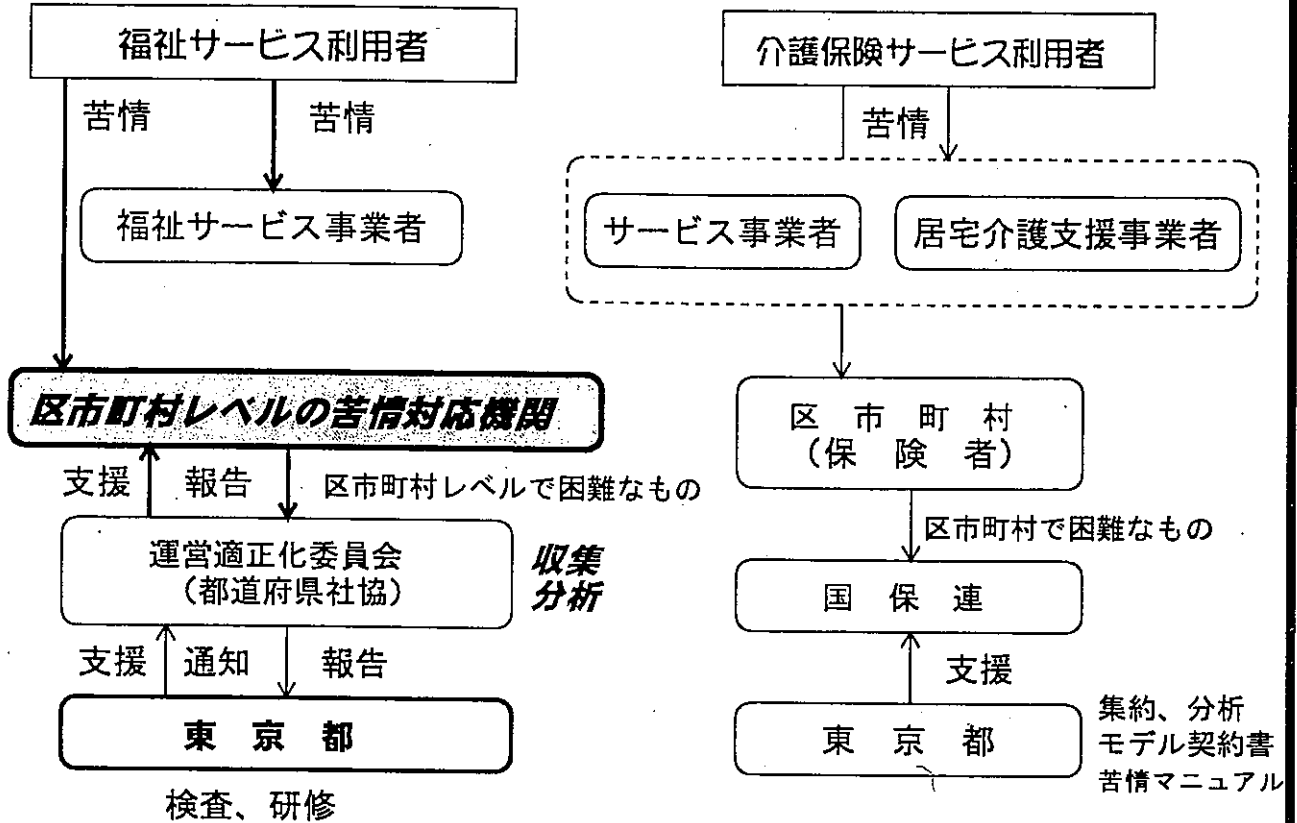
○ 区市町村における苦情対応機関を、実効性あるものとするためには、住民、利用者、事業者が積極的に関わりを持っていけるようにすることが必要である。また、この機関が、専門性・第三者性を有する機関として、利用者からも、サービス事業者からも信頼されるものとなるためには、区市町村の積極的な支援が必要とされる。都は、区市町村における苦情対応機関の育成のための補助のあり方を含め支援策を検討すべきである。

○ 区市町村では、介護保険に係る介護認定からサービス利用に至るまでの諸々の苦情に総合的に対応するための専門窓口を設置する動きがみられる。

また、一部の区市では、福祉サービス苦情調整・審査オンブスマン制度を設け苦情に対応しているが、区市が行うサービスの適用に係るものが対象となっており、契約によるサービス利用の転換に対応した制度となっていない。

これらは、介護保険制度の事業開始にあわせた当面の措置として、また、苦情対応の先行的取り組みとしてそれぞれ理解することができるが、いかに契約制度に対応したものとしていくかという課題に対処していく必要がある。

都における福祉サービス利用についての苦情対応イメージ



(3) サービス評価の仕組みづくり

① 第三者機関によるサービス評価の必要性

- 契約によるサービス利用の転換に対応し、利用者が自分にあったよりよいサービスを主体的に選択できるよう支援するためには、サービスの質に係る評価情報が適切に提供される必要がある。

また、サービスの質の確保・向上のためにも、第三者による評価が必要となる。

- サービスの供給基盤が十分に整っている場合には、市場原理による事業者間の競争によりサービスの質の確保・向上が期待でき、利用者は”評判”という情報を基にサービスの選択を行うことができる。

介護保険の実施を契機によりやうく多様な事業者が福祉分野に参入することとなったが、市場原理によるサービスの向上を期待するまでには多くの時間がかかる。

また、商品や一般のサービス業と異なり、福祉サービスは高い個別性を求められるものであり、”評判”のみに依存することには偏った評価に陥る危険がある。

- このようなことから、一定基準に基づいた第三者による客観的評価により、利用者に対するサービス選択のための情報提供、サービスの質の確保・向上を図る仕組

みづくりが必要となる。

- サービス評価は、本来的には市場原理に基づきサービス利用者が行うものであり、利用者に代わり利用者の視点からサービス評価を行い、その情報を利用者に提供する仕組みをどのように作っていくかが問題となる。

<参考>

サービス評価についての最近の主な流れ

時 期	国	東 京 都
平成5年度 平成7年度	特別養護老人ホーム・老人保健施設 サービス評価事業実施要綱策定	
平成8年度	在宅福祉サービス評価事業実施要綱 策定	特別養護老人ホーム・老人保健施設サ ービス評価事業開始（自己評価・第三 者評価） 高齢者在宅福祉サービス評価事業開始 （自己評価）
平成9年 11月	「社会福祉の基礎構造改革について （主な論点）」（社会福祉事業等の在 り方に関する検討会） ○サービスの選択を可能にする情報 公開と質の評価制度の導入	
平成10年 5月 6月	「社会福祉基礎構造改革について （中間のまとめ）」（中央社会福祉審 議会社会福祉基礎構造改革分科会） ○サービスの提供過程、評価など の基準を設け、専門的な第三者機関 によるサービスの評価の導入	心身障害者（児）入所施設サービス評 価事業開始 （自己評価・第三者評価）
12月	「社会福祉基礎構造改革を進めるに 当たって（追加意見）」（中央社会福祉 審議会社会福祉基礎構造改革分科会） ○利用者本位の利用制度への転換 に伴って導入される、権利擁護、サ ービスの質の確保、情報開示など利 用者のサービス利用を支援するた めの仕組みについては、効果的かつ適 切な運用が行われるものとする	
平成11年 3月 6月 7月 12月	「福祉サービスの質の向上に関する 基本方針」（福祉サービスの質に関す る検討会） 厚生省平成12年度予算 「福祉サービスの第三者評価事業試 行的実施」計上	「地域福祉サービス利用支援・評価シ ステムのあり方検討会」設置 「東京都サービス評価制度検討委員 会」設置（高齢者施策推進室） 児童養護施設サービス評価事業開始 （自己評価）

② サービス評価の実施主体

- サービス評価を行う主体としては、サービスについての情報誌を発行する民間業者、事業者団体、利用者を中心とした民間グループ、社協などの公益団体等さまざまなものが考えられる。

こういった様々な主体がサービス評価を行い、これらの評価情報を利用者がさらに評価し、自己のサービス利用・選択に活用していくといった状況が望まれる。

しかしながら、こういったサービス評価への取り組みは、契約によるサービス利用が定着した状況になく、評価方法も確立されておらず、また、専門知識を備えたスタッフの整備、経費の問題等、種々の課題があることから、ほとんど行われていない状況にある。

- こういった状況の中で当面の対応としては、行政が先導・支援する形でサービス評価・評価情報の提供システムづくりの契機を作り出す必要がある。その際の評価主体としては、利用者の視点からのシステムづくりといった点から、利用者代表・住民が中心となり主体的に取り組む方法を支援すべきであろう。

利用者代表・住民が中心となるシステムづくりには、それぞれの地域における住民の活動状況等により、様々な形態が考えられるが、区市町村の社協の活用も現実的な対応の一つであろう。

- 区市町村の社協は、地域福祉権利擁護事業の実施者としてサービス利用者の支援に積極的関わりを持つ立場にあり、地域の社会福祉に関わる者を構成員とし、地域福祉の推進を図ることを本来目的とするものである。

このような区市町村の社協を核として、利用者代表・住民、事業者、地域の支援センター、行政等の参加を得て委員会を設け、社協組織からは独立した立場で活動するものが考えられる。

③ サービス評価基準

- 地域で実施されている福祉サービスは、介護保険による各種サービスのほか、障害者やひとり親家庭へのヘルパー派遣のような人的サービス、障害者のデイサービスやショートステイなどの地域の施設を活用したサービス、保育所や学童クラブなどの日々利用する生活の場とも言える通所サービス、知的障害者の生活寮のような生活施設等々非常に広範にわたる。サービスの評価基準は、共通の基準としては設定し難いものであり、各サービスの特性に応じた基準を設定する必要がある。

- 各評価基準は、施設、設備、人員配置等の外形的基準、利用者の状況把握、個別支援計画の策定、サービス会議の実施、サービス記録の作成・管理等のサービス提供過程に関する事項などのほか、

- ・ サービス提供の基本方針を策定し、それを職員に十分周知させているか

- ・ サービスの自己評価・点検を行いサービス改善の取り組みを行っているか
- ・ 区市町村における苦情対応機関との連携・協力関係を整え、苦情に真摯に対応しているか

といった点を探り入れる必要がある。

また、利用者のサービス選択に資することができるよう、満足度を含め、利用者の立場に立った評価内容とするとともに、分かりやすいものとする工夫が求められる。

- 東京都は、このような視点から、各サービスに応じたサービス別評価基準を作成し、全都共通の基準でサービス評価が行われるよう評価体制の整備を図る必要がある。

サービス別評価基準の検討は、利用者本位の評価基準、また、サービス改善に結びつく評価基準として実効のあるものとするため、利用者や事業者代表を交え、学識経験者、行政等で構成する委員会で行うべきである。

④ 評価実施者

- 具体的なサービス評価は、各地域の評価機関から委嘱された評価実施者により行われることとなる。

評価実施者には、評価に必要な知識を有し、利用者の視点を持って評価を行うことができる者が求められる。評価実施者の確保は各地域で取り組むこととなるが、東京都は研修の実施など資質確保のための方策を講ずべきである。

⑤ サービス評価結果の公表

- サービス評価は、公表され利用者のサービス選択に活用されてこそ意味をもつものである。評価の実施にあたっては、事業者にあらかじめ公表することについて了解を得、その了解を得られなかった事業者についてもその旨を公表することを周知しておく必要がある。

各区市町村においては、評価結果を区市町村における社協の会報への掲載、支援センターや区市町村の相談窓口等、あるいは民生委員への配布等を通じ、利用者に届くよう積極的に情報提供に努める必要がある。

また、各区市町村における情報は全都的な組織で集約し、インターネット等を活用するなど、利用者等がアクセスしやすい方法を講ずべきである。

サービス評価機関は、評価結果を都及び区市町村に通知し、改善が必要な事業者についての指導を依頼することが必要である。

⑥ サービス評価事業の計画的・段階的な実施

- サービス評価は、評価方法の検討、評価体制の整備等種々準備を必要とするものであり、全てのサービスについて一斉に実施することは不可能である。

優先順位に従い順次計画的に実施していく必要があり、平成12年度から契約利用となる介護保険によるサービスは早急に取り組むべきことは当然であるが、すでに選択利用となっている保育所をはじめ、心身障害者の生活を支える生活寮や各種の通所サービス、ショートステイ等の在宅サービス事業については、早急な実施が望まれる。

⑦ サービス評価結果の検証

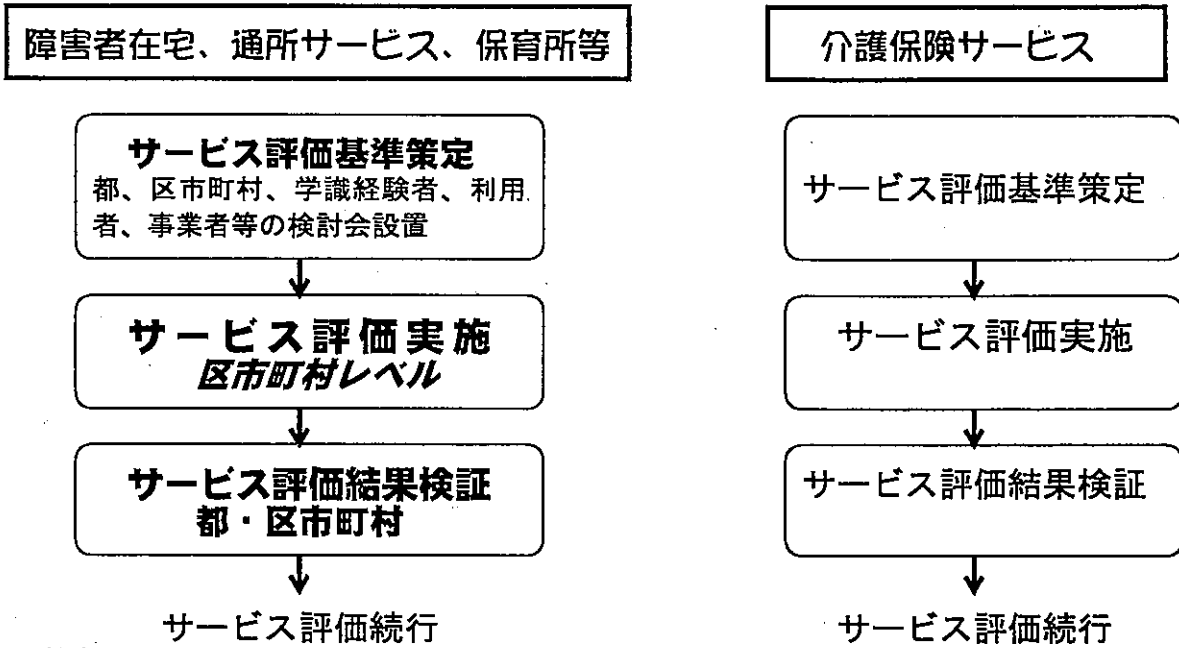
今後、第三者による福祉サービスの評価に対する取り組みは始まることとなるが、当初は、評価基準や評価手法など、実践を通じた試行錯誤が行われることが考えられる。

そこで、都、区市町村は、第三者による福祉サービス評価について、この評価の結果を分析、検証し、より信頼される評価システムとしていく必要がある。

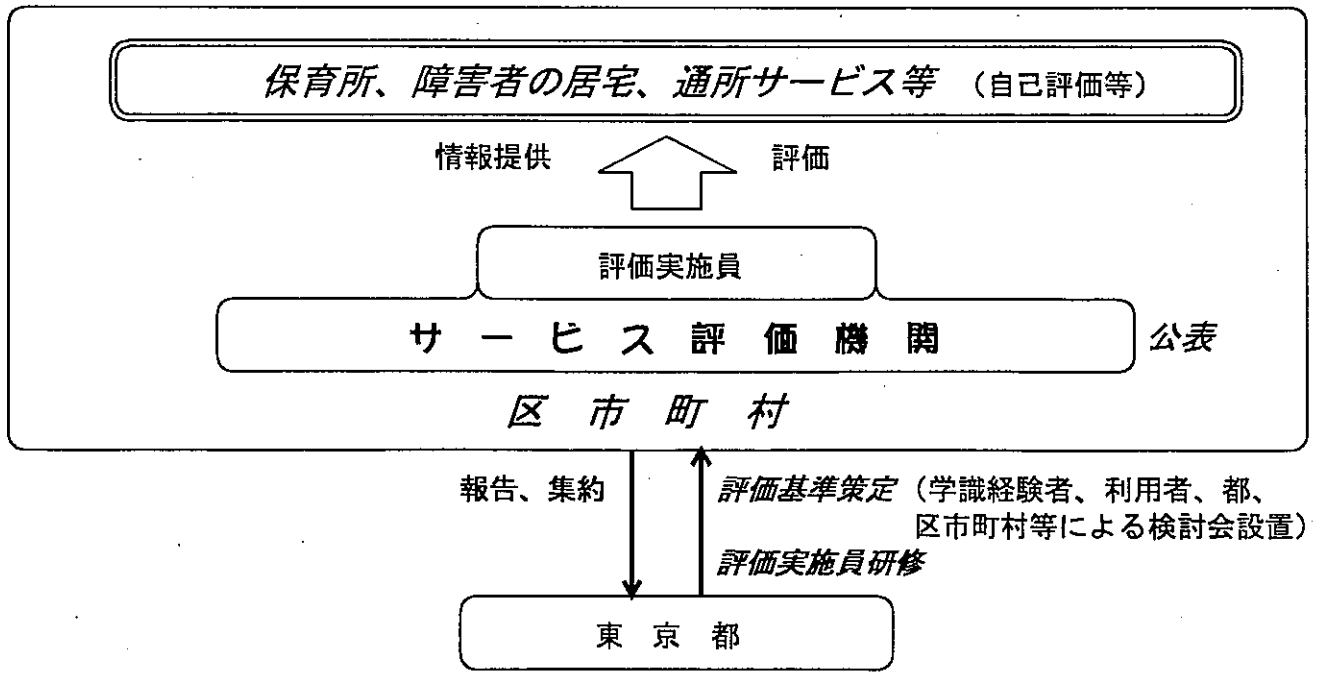
とりわけ、事業開始当初は、重点的にこのような点に取り組むべきである。

地域福祉サービスにおける第三者機関によるサービス評価イメージ

① 流れ



② 仕組み



都におけるサービス評価の主な取り組み

		障害者（児）	子ども家庭	高齢者
地域サービス	居宅サービス等	早急に実施		高齢者在宅福祉サービス評価事業（自己評価）
	ケアマネジメント機関	早急に実施		
	通所サービス	早急に実施		特別養護老人ホーム・老人保健施設サービス評価事業（自己評価・第三者評価）
施設サービス（入所）	心身障害者（児）入所施設サービス評価（自己評価、第三者評価）	児童養護施設サービス評価（自己評価）		

4 利用者本位のサービスシステム構築に向けて

(1) 地域の福祉を推進する主体者としての利用者・住民

これまでの検討を通じ、従来の与えられるサービスから、自立した生活づくりのための自己の選択・決定によるサービス利用という、福祉サービス利用者の積極的なイメージが想起される。

分権化、社会福祉の構造改革が進む中で、それぞれの地域の特性を踏まえた、創意・工夫による福祉システムづくりが求められてきている。こうした流れにあって、福祉サービスの利用者・住民は施策の対象としてのみとらえられるのではなく、地域福祉の担い手として位置づけられ、その自主的な活動と公的サービスとの連携を図ることが重要となる。

この積極的な利用者・住民には、どのようなサービスが必要であり、それをどのように提供したらよいのかといった地域の福祉サービスシステムのプロデューサーとして主体的な役割が期待される。

現在も、相談やケアマネジメントをはじめ、地域生活に根ざした種々のサービス活動を行っている利用者・住民の自主グループがあるが、苦情対応やサービス評価の仕組みづくりを通じて利用者・住民の主体的活動の育成をさらに進めていくことが求められている。

行政・社会福祉事業者は、利用者・住民の活動の自主性を尊重し、その参加・連携を得た利用者本位のサービスシステムづくりを進めていかなければならない。

(2) 住民主体の社協活動への転換

東社協及び区市町村の社協は、国の社会福祉の基礎構造改革の中で、地域福祉権利擁護事業の実施・苦情対応への関わり等を通じ、サービス利用者の支援者として新たな位置づけがなされた。

これは、地域の社会福祉事業の健全な発達を図ることを本来的目的とする社協が、地域のサービスシステムのプロデューサーである利用者・住民の活動を支援し、地域の利用者本位のサービスシステムづくりに積極的に取り組むべきであるとの課題提起とも受け取ることができる。

社協は、住民主体の社協という基本理念を改めて思い起こし、原点に立ち返ってこれからの活動を再構築することが求められる。

(3) サービス基盤の整備、人材養成

主体的選択による福祉サービスの利用の前提として、当然のことながら、選択するに足りるだけのサービスが十分に供給され、また、生活環境の複雑化等により多様化するニーズに柔軟に対応できるサービス供給体制が整備されている必要がある。

そのためには、規制緩和などサービス提供者となる民間事業者の福祉分野への参入がしやすい条件整備とともに、NPOやボランティア団体等の利用者・住民の自主的な活動を地域の社会資源として積極的に位置づけ、自助・共助・公助のバランスのとれた地域福祉システムづくりに取り組んでいく必要がある。

都は、苦情対応や第三者による福祉サービスの評価をはじめとした、このようなシステムの円滑な運営のために、重点的に区市町村を支援していく必要がある。

また、福祉サービスの良し悪しはサービスを担う人材に負うところが大きい。

とりわけ、新しい領域でもある、地域福祉権利擁護事業における専門員・生活支援員、地域の支援センターのケアマネージャーなど利用者の主体的サービス利用を支援する人材（カウンセリング的対応、家族・近隣関係の調整、地域資源のネットワークづくり、代弁機能）の質が、利用者本位のサービスシステム構築の鍵となると言える。

東京都は、こういった分野の人材をはじめ、直接的なサービスの担い手や、利用者本位のサービスシステムづくりに必要な人材を、区市町村や民間との役割分担を踏まえながら、計画的に養成するシステムを築いていかなければならない。

(4) 今後の取り組みに向けて

利用者本位のサービスシステムにおける、サービスへのアクセス、サービスの利用支援、苦情対応、サービス評価等の仕組みは、それぞれが密接に関連しあい、有機的に結びつくことにより実効をあげることができるものである。

地域社会で一人ひとりが自立し、安定した生活を主体的に築いていくための利用者本位のサービスシステムの構築は、少子高齢化が急速に進む状況にあつて、喫緊の課題であり、これからの福祉システムを支える基盤となるものである。

住民・利用者は、地域における利用者本位のサービスシステムの主体的推進者として自ら積極的な役割を担うものであり、東京都、区市町村、民間事業者等は、住民・利用者を中心として、これまで以上に連携を深め、福祉サービスを利用する人々の主体性を実質的に担保する地域の仕組みづくりを進めていかなければならない。

利用者本位のサービスシステムの確立は、まだ端緒についたばかりともいえる。これから、さまざまな実践や検証を重ねながら、よりよいものへと創り上げていかなければならないと考える。

本検討会では、利用者本位のサービスシステムについての基本となる考え方に焦点を絞って検討することとした。そのため、本検討会のまとめの内容を具体化していくためには、実施にあたって、今後、さらなる検討を要すべき課題がある。

例えば、利用者のサービス利用支援・日常生活支援という面では、成年後見制度と地域福祉権利擁護事業との効果的連携をいかに図っていくか。

また、苦情対応や第三者によるサービス評価では、区市町村について、実施する場合の事業主体の選定、事業形態、その機能や権限など、それぞれの地域の実情や都レベルの機関との連携の効率性などを考慮しつつ検討していく必要がある。都については、サービス評価のための基準の策定、苦情対応やサービス評価に携わる人材の養成研修、区市町村に対する支援の具体化などがあげられる。

東京都をはじめ、区市町村や福祉サービスに関係する人々が、本検討会のまとめの趣旨を踏まえ、上記の諸点などについて早期に一層の検討を深め、利用者本位のサービスシステム確立のため、適切かつ迅速に対応されることを期待する。

資 料

地域福祉サービス利用支援・評価
システムのあり方検討会
－中間の整理－

「地域福祉権利擁護事業について」

平成11年9月28日
地域福祉サービス利用支援・評価
システムのあり方検討会

目 次

1	はじめに	1
2	サービス利用に係る国の制度改正の動き	2
3	東京都における「地域福祉権利擁護事業」の実施	
(1)	国の「地域福祉権利擁護事業」の概要	3
(2)	都における地域福祉権利擁護事業の展開	4
①	実施主体	
②	対象者	
③	他の機関との関係	
④	「すてっぷ」の機能の活用	
⑤	生活支援員へのバックアップ	
⑥	専門員、生活支援員の資格及び研修の充実	
⑦	成年後見制度との関係	
⑧	区市町村との関係	
⑨	本事業の利用促進に向けて	
4	今後の検討に向けて	7

資 料

- 「地域福祉サービス利用支援・評価システムあり方検討会」設置要綱
- 地域福祉サービス利用支援・評価システムあり方検討会の検討予定事項
- これまでの検討経過

「地域福祉サービス利用支援・評価システムのあり方検討会 ―中間の整理―」

地域福祉権利擁護事業について

1 はじめに

- 「地域福祉サービス利用支援・評価システムのあり方検討会」（以下「検討会」という。）は、福祉サービスの利用について、これまでの行政がサービスの内容を決定する措置制度から、利用者がサービスを選択し事業者との契約によりサービスを利用する契約方式への移行、及び福祉サービス分野への多様な事業者の参入という福祉システムの転換に対応し、利用者本人の適切な選択による地域福祉サービスの利用を支援するための仕組みを充実・強化するための方策を検討するため設置された。
- 東京都では、これまでも、「東京都地域福祉推進計画」に基づき、だれもが住み慣れたところで、家族や地域とのつながりを保ちながら、多様なサービスの中から必要とするサービスを主体的に選択し自立した生活を続けられるよう、各地域に「利用者本位のサービスシステム」を整備するため、地域福祉の推進に取り組んできている。
- その基本となる考え方は、サービス利用者が主体性をもって、自らサービスを選択することであり、また、日常生活圏を中心にできるかぎり身近なところでサービスが利用できるサービスの地域化である。
- 本検討会においても、「利用者の主体性」・「サービスの地域化」を基本的視点とし、国の制度改正の動きを視野にいれながら、東京都における「利用者本位のサービスシステム」のあり方について、サービスへのアクセス・苦情解決・権利擁護等の利用者支援の仕組みづくり及びサービス評価システムの具体的方策を検討することとした。
- しかし、本検討会の検討対象となる地域福祉サービスは、対象者、サービス類型ともに非常に広範囲に及ぶものであり、それぞれのサービスに即した細部の検討は到底不可能である。そのため、本検討会では、各サービスに通じる「利用者本位のサービスシステム」の基本となる考え方に、焦点を絞って検討することとした。
- 本検討会の検討期間は今年度末までとされているが、利用者支援の仕組みづく

りのうち自己決定能力が不十分な者等に対するサービス利用の支援については、国の「地域福祉権利擁護事業」が介護保険制度の認定事務手続きに合わせ本年10月から事業開始されることとされている。そこで、東京都における「地域福祉権利擁護事業」の実施にあたっての基本的方向を示すため、これまでの検討状況について論点の整理を行うこととした。

2 サービス利用に係る国の制度改正の動き

- 少子高齢化の急速な進展、地域や家庭の機能の変化、さらには、低成長経済への移行等、福祉を取りまく環境は大きく変化しており、増大・多様化するニーズに適切かつ効率的に対応するため、国は福祉システムの構造改革を進めている。
- 福祉サービスの利用についても、これまでの行政がサービスの内容を決定する措置制度から、個人の自立を基本とし、利用者のサービスの選択を尊重する、契約によるサービス利用へと転換するとともに、複雑・多様化するニーズに適切かつ柔軟に対応するため、多様な事業者の参入を促進させる方向にある。
- 平成12年4月にスタートする介護保険制度では、利用者の選択により、多様な主体からサービスを総合的に受けられるよう、契約によるサービス利用方式が取り入れられている。

さらに、国では、身体障害者、知的障害者、児童の各分野においても、契約によるサービス利用方式に転換するとともに、サービス利用者の利益保護を図る等のため、社会福祉事業法をはじめとする関連法の一部改正を内容とする「社会福祉の増進のための関係法律の整備等に関する法律案（仮称）制定要綱」を取りまとめ、制度改正への取り組みを進めている。

- その中で、サービス利用者の利益保護のための制度として主要なものとして、
 - ・ サービス事業者、国、地方公共団体の情報提供
 - ・ サービス利用契約成立時の契約内容の説明、書面交付
 - ・ サービス事業者のサービス評価、サービス評価実施に資するための国の措置
 - ・ 都道府県社会福祉協議会による、福祉サービス利用援助事業の実施
 - ・ サービス事業者の適切な苦情対応
 - ・ 福祉サービス利用援助事業の適正な運営の確保、苦情の適切な解決のため、

都道府県社会福祉協議会に運営適正化委員会を設置
等が考えられている。

このうち、都道府県社会福祉協議会による、福祉サービス利用援助事業==
「地域福祉権利擁護事業」は、国・都の補助事業として、本年10月からの実施
が予定されている。

- また、成年後見制度の改正が予定されている。この改正は、意思能力に問題のある要介護高齢者の増加への対応とともに、知的障害者や精神障害者等の自己決定の尊重、残存能力の活用、ノーマライゼーション等の新しい理念と、これまでの財産管理を中心とした本人保護の理念との調和を図り、柔軟かつ利用しやすい制度とするためのものである。

改正内容のポイントとしては、

- ・意思能力の減退の程度が低い者も能力の剥奪を伴わずに利用できる「補助」制度の新設
- ・能力のある時に後見人・後見内容をあらかじめ決定しておく「任意後見」制度の新設
- ・自己決定の尊重の観点から、後見の場合であっても、日用品の購入その他日常生活に関する行為を本人の判断にゆだねて取消権の対象から除外したことなどがある。

さらに、これらの人々の安定した地域生活を支えていくという観点からは、後見人等がその事務を行うにあたっては本人の意思を尊重し、心身の状態・生活状況に配慮しなければならない「身上配慮義務」の新設などの「後見制度の充実」が図られたことである。

- このように、国は、利用者保護のための各種方策を講じながらも、サービス利用者の主体的な選択=自己責任によるサービス利用を基本とする福祉システムの構造改革を進めている。

東京都における「利用者本位のサービスシステム」の整備にあたっては、こういった国の制度改正の動きを注視しながらも、福祉サービスを必要とする人々は、情報の収集やサービス内容を確認し自己の生活へのメリットを予測するなど、主体的な選択の面で種々のハンディを負わされている状況にあることを十分踏まえ、サービス利用者の実質的な主体性が確立されるよう、利用者の立場に立った地域

の仕組みづくりを検討していく必要がある。

当面の検討課題である「地域福祉権利擁護事業」についても、このような観点から、利用者の立場に立った利用しやすい制度になるよう検討する必要がある。

3 東京都における「地域福祉権利擁護事業」の実施

(1) 国の「地域福祉権利擁護事業」の概要

- 「地域福祉権利擁護事業」は、契約によるサービス利用への転換に対応し、痴呆性高齢者、知的障害者、精神障害者など自己決定能力が不十分な人々に対し、福祉サービスの利用に関する助言、援助、手続代行等の支援を、また、日常生活における金銭管理等の生活支援を行おうとするものである。

都道府県社会福祉協議会を実施主体とし、地域での実際的な利用者の支援は、事業の一部委託という形で地域の社会福祉協議会等が行うこととなる。地域の社会福祉協議会には、相談に応じ支援プログラムを作成する専門員、プログラムに基づきサービス利用支援・日常生活支援を行う生活支援員が配置される。

(2) 都における地域福祉権利擁護事業の展開

- 国は、契約によるサービス利用への転換に対応し、痴呆性高齢者、知的障害者、精神障害者など自己決定能力が不十分な人々に対し、福祉サービスの利用に関する助言、援助、代行等を行うものとして地域福祉権利擁護事業を創設しており、これは、これらの人々の安定した地域生活を支える上で意義のあるものである。

同事業は、都道府県社会協議会を実施主体とする国の補助事業であり、東京都での実施にあたっては、基本的には国のフレームによることが得策であると考えるが、実施に当たっては以下の点に留意する必要がある。

① 実施主体

本事業の実施主体となる都道府県社会協議会は事業の一部を区市町村社会福祉協議会等に委託することができる。自立生活支援活動を行っている障害者グループ等も、地域のケアマネジメント活動、障害者との緊密な関係づくり等で実績があり、組織としての実態を備えているものについては地域の社会福祉協議会との関係や安定した運営の確保などの課題を整理した上で、事業の委託先として考慮する必要がある。

② 対象者

本事業は、契約によるサービス利用を補完するものとして、対象者を自己決定能力が不十分な痴呆性高齢者等としているが、将来的には虚弱高齢者、身体障害者等サービスへのアクセスが困難な状況に置かれている者も含め、本人の主体性を尊重した上で、サービス利用の促進・日常生活支援に配慮すべきである。

また、子どもに対する本事業による支援については、親権との関係、児童委員や児童相談所などの既存の仕組みとの関係など、解決すべきさまざまな課題が想定されることから、実施に当たっては、各地域において関連する仕組みとの連携も含め、今後検討していく必要がある。

③ 他の機関との関係

本事業における具体的な支援は、地域の社会福祉協議会に配置された専門員が支援プログラムを作成し、これに基づき生活支援員がサービス利用支援、日常生活支援を行うものである。介護に係るケアプログラムは、介護保険にあっては介護支援専門員が、他の対象者については、高齢者在宅介護支援センター、障害者地域自立生活支援センター等のケアマネージャが行うこととなり、本事業の専門員が作成する支援プログラムは、ケアプログラムに従ったサービスの利用支援及び日常生活支援の分野となることを明確にする。これとともに、ケアプログラム作成に当たって本人の意向の代弁、生活状況の報告を行うなど介護支援専門員・ケアマネージャとの緊密な連携策を講じる必要がある。

④ 「すてっぷ」の機能の活用

社会福祉法人東京都社会福祉協議会（以下「東社協」という。）では、知的障害者、痴呆性高齢者、精神障害者に係る権利擁護事業を、「東京知的障害者・痴呆性高齢者・精神障害者権利擁護センター」（通称「すてっぷ」、以下「すてっぷ」という。）において先駆的に実施し、実績を上げている。

しかしながら、その活動は権利擁護に係る専門相談、弁護士紹介が中心となり、知的障害者の相談相手となる生活アシスタントの活動がおこなわれているものの、日常生活の支援の面では地域との連携が十分機能していない状況にある。

本事業は、すてっぷのこれまでの機能を補完し、地域の受け皿づくりになるものと考えられる。また、視点を変えれば、すてっぷがこれまで培ってきた専門相談等の機能を、契約締結審査など地域での本事業の展開のバックアップとして活用すべきである。

⑤ 生活支援員へのバックアップ

生活支援員は、金銭管理を含め利用者の日常生活に密接な関わりを持つ立場にあることから、専門員による監督のみでなく、職務の状況を常にガラス張りにするため民生委員等との協力関係を密にするなど、生活支援員が活動しやすい環境づくりについて配慮すべきである。

⑥ 専門員、生活支援員の資格及び研修の充実

本事業は、利用者の人権、日常生活の機微に関わるものであり、支援に携わる専門員、生活支援員には高い資質が求められる。

専門員については、高度な専門性を有した上に、権利擁護に関する高い意識が求められることから、社会福祉士などで一定の研修を受けた者がふさわしい。

生活支援員については、必ずしも福祉の専門家である必要はないが、利用者の立場に立てる者であることが重要である。

専門員や生活支援員は、本事業の鍵を握っている者であり、その資質の向上は不可欠である。そのため、本事業の対象となる当事者本人の意見・意向を踏まえた養成プログラムを策定し、十分な事前研修を実施すべきであると考える。

⑦ 成年後見制度との関係

本人の意思を確認できないため、本事業による援助計画をたてることができない場合や、本事業の援助内容だけでは本人に対する十分な援助ができない場合、本人の意思能力喪失後も本人が援助の継続を希望する場合など、本人の判断能力の程度や、援助の内容に応じて、成年後見制度を利用できるように努める必要がある。

⑧ 区市町村との関係

本事業は、東社協の事業として実施されるため、地域福祉推進の中心的役割を担う区市町村との関わりが希薄である。

本事業が信頼できるものとして有効に活用されるか否かは、制度のPRや財政的支援を含め、区市町村が本事業に対し、どの程度関与するかにかかっていると見える。

例えば、介護保険制度においても保険者である区市町村を中心としたさまざまな仕組みづくりが行われているが、地域のサービスシステムの中での本事業の位置づけを明確にし、本事業について住民に対し普及を図ったり、福祉サービスについて相談を受けた場合に本事業へつないでいくなど、本事業について積極的な連携、支援が必要である。

また、区市町村長は後見開始の申立人の立場にもあり、具体的な支援を行う地域の社会福祉協議会に本事業の運営について、区市町村も加わった委員会を設けることなども考えられる。

⑨ 本事業の利用促進に向けて

本事業は、自己決定能力が不十分等のためにサービスへのアクセスが困難な人々を対象とするものであり、これらの人々は本事業そのものの存在を知り、利用することもまた困難な状況にあるといえる。いわば、各種福祉サービス利用の入り口にあたる本事業にもたどり着けない生活状況にあると言える。

本事業のPR等においても、このような対象者の特性を前提に、一般的な「お知らせ」に止まらず、周囲の人々への理解を喚起する方法、日常生活の中での見守りのシステムづくり等に留意する必要がある。

また、本事業の利用にあたり生活支援員の援助を受ける際にはその費用は、生活保護受給者を除き利用者が負担することとなっている。サービスの普遍化が進む中で、相応の費用負担は避けられないものであるが、費用負担が利用を阻害する要因になるのではないかとの考えもある。

これらの点も含め、今後の利用状況を総合的に勘案した上で、利用しやすい仕組みづくりに努めていく必要がある。

3 今後の検討に向けて

今回、利用者支援の仕組みづくりのうち、自己決定能力が不十分な者等に対するサービス利用の支援について、国の地域福祉権利擁護事業が本年10月から事業開

始されることとされていることから、東京都における当事業の実施にあたっての基本的方向を示すため、これまでの本検討会の検討状況についてまとめを行うこととした。

しかし、本検討会は、サービス利用の支援はもとより、地域において、福祉サービスの利用者が安心して福祉サービスを利用できる総合的な仕組みづくりを検討するものである。

そのため、福祉サービスに係る事業者をはじめ、社会福祉協議会や区市町村、東京都など関係する団体等のそれぞれの役割や連携のあり方等について、具体的方策を明らかにするなど、地域における「利用者本位のサービスシステム」の構築に向け、今後、検討を深めていくこととしている。

これまでの検討経過

検討会		検討事項
第1回	11年6月28日	検討会の趣旨の説明 都施策等の現状説明 今後の検討会の進め方
第2回	11年7月16日	検討会の検討事項の整理 サービス利用支援のあり方について ○ サービス利用支援の現状 ○ 新たな成年後見制度の概要 ○ 地域福祉権利擁護事業の概要について
第3回	11年9月6日	サービス利用支援のあり方について ○ 地域福祉権利擁護事業におけるの課題と対応策について 苦情解決のあり方について ○ 苦情解決事業（仮称）についての概要 ○ 苦情解決事業（仮称）の課題の検討 ○ 介護保険制度の仕組みについて ○ 三鷹市の福祉オンブズマンについて ○ 世田谷区の保健福祉サービス苦情審査会について サービスの評価システムのあり方について ○ 東京都高齢者在宅福祉サービス評価事業についての説明
第4回	11年9月28日	地域福祉権利擁護事業についてのまとめ 苦情解決のあり方について ○ 苦情解決事業（仮称）の課題について サービスの評価システムのあり方について ○ 在宅福祉サービス評価検討に当たっての課題の整理
第5回	11年10月20日	苦情解決のあり方 ○ 苦情解決の基本的な考え方 ○ 苦情解決の仕組みの方式案 ○ 苦情解決の具体的イメージ サービスの評価システムのあり方について ○ 第三者機関による在宅福祉サービス評価実施にあたっての具体的検討案 （第三者機関の性格、主体、実施員、評価基準、情報公開、対象サービス、区市町村役割、都の役割）
第6回	11年11月29日	参考人との意見交換 ハートライン・くれよんらいふ 加藤真規子 自立生活センターグッドライフ 中村 修子 サービスの評価システムのあり方について ○ 第三者機関による在宅福祉サービス評価事業について（論点整理） （基本的考え方、実施にあたっての基本的事項、評価機関、利用者の意見の反映、結果の公表、行政の役割、対象事業、具体的な進め方）
第7回	12年1月17日	検討会のこれまでのまとめについて これまでの検討内容の整理
第8回	12年3月29日	検討会のまとめについて

地域福祉サービス利用支援・評価システムのあり方検討会設置要綱

11 福総画第84号
平成11年6月21日
福祉局長決定

(設置目的)

第1 利用者本位のサービスシステムの確立に不可欠な、利用者が自ら必要な福祉サービスを選択できる仕組みづくりに資するため、福祉サービスの評価、苦情解決、権利擁護など、地域における今後の利用者支援のあり方を総合的に検討することを目的として地域福祉サービス利用支援・評価システムのあり方検討会(以下「検討会」という。)を設置する。

(検討事項)

第2 検討会は、次の事項について検討する。

- (1) 地域における福祉サービスの利用支援のあり方に関する事
- (2) 地域における福祉サービスの評価システムのあり方に関する事
- (3) その他これからの地域福祉サービスに関し必要な事項

(構成)

第3 検討会の構成は、別表に掲げる者とする。

(座長)

第4 検討会に座長を置き、委員の互選によりこれを定める。

2 座長は、検討会の会務を総括し、検討会を代表する。

3 座長に事故あるときは、あらかじめ座長の指名する者が座長代理としてその職務を行う。

(招集等)

第5 検討会は、座長が招集する。

2 座長は、必要があると認めるときは、第3に掲げる者のほか、検討事項に関係のある者に検討会への出席を求めることができる。

(報告)

第6 座長は、検討を終了したときは、その結果について福祉局長に報告するものとする。

(会議及び会議録等の取扱)

第7 検討会及び検討会にかかる資料は、公開とする。ただし、座長又は委員の発議により、出席委員の過半数で議決したときは、検討会又は資料を公開しないことができる。

(庶務)

第8 検討会の庶務は、福祉局総務部計画調整課において処理する。

(その他)

第9 この要綱に定めるもののほか、検討会の運営に関し必要な事項は、座長が定める。

附則

この要綱は、平成11年6月28日から施行し、検討会の目的達成をもって廃止する。

別 表

地域福祉サービス利用支援・評価システムのあり方検討会
委員名簿

氏 名	現 職
大日向 雅美	恵泉女学園大学人文学部教授
本山 美八郎	宝仙学園短期大学保育学科教授
櫻井 千馨	高齢者在宅介護支援センター正吉苑センター長（高齢者在宅サービスセンター、在宅介護支援センター部会）
三沢 了	DPI（障害者インターナショナル）障害者権利擁護センター事務局長
宮澤 成寛	社会福祉法人東京都社会福祉協議会地域福祉部長
山本 恵子	社会福祉法人東京都知的障害者育成会田無第二さくらの園所長
吉田 勸	弁護士（すてっぷ専門相談員）
蓬生 君子	広尾上宮保育園施設長（施設部会保育部会部会長）
小田原富也	狛江市福祉部児童保育課長
須田 成子	世田谷区在宅サービス部施設サービス課長
田部 光宏	荒川区福祉部高齢福祉課長
吉岡 雄司	三鷹市健康推進部地域福祉課長
永田 元	福祉局総務部計画調整課長
岩井 令雄	福祉局地域福祉推進部地域福祉振興課長
内藤 美津子	福祉局子ども家庭部副参事（権利擁護担当）
鈴木 武夫	福祉局障害福祉部計画課長
岩崎 正人	衛生局医療福祉部精神保健福祉課長
林 直樹	生活文化局消費生活部指導課長
小宮 三夫	高齢者施策推進室高齢政策部企画課長
斉藤 修	高齢者施策推進室保健福祉部在宅サービス課長

(平成12年3月現在)