

I-5 権利擁護 素案

【表題】 サービスに関する苦情解決のためのサポート

【結論】

○総合福祉法で提供されるサービスに関して苦情を解決するためには、①寄り添い型の相談支援、②サポート機関、の二つが必要である。

○寄り添い型の相談支援とは、苦情という形で問題化する以前の段階での相談であり、障害当事者とその関係者からの話を丁寧に聞きとる事前相談を基本とする支援をいう。相談支援機関には、とくに本人の意向に沿った支援をする役割が求められる。

○サポート機関については、サービスに対する苦情をかかえた本人の側に立て、権利擁護の観点から苦情解決に向けて対応する相談機関も含むサポート機関が必要である。

※苦情解決機関（社会福祉法）については、「Ⅲ関連する他の法律との関係」を

参照。

【説明】

ちいきせいかつ しげんせいび じゅうてんてき きばんせいび せん せんたくし ちいき  
地域生活の資源整備や重点的な基盤整備があり、選べるだけの選択肢が地域

そんざい うえ くじょうかいけつ だいさんしゃひょうか しくみ づく じゅうよう  
に存在し、その上で苦情解決や第三者評価の仕組み作りが重要になる。

きばんせいび りょうてき かくほ すすむ なか しつ かくほ え くじょう  
基盤整備（量的な確保）が進まない中での質の確保はあり得ない。また苦情と

かたち もんだいか いぜん だんかい しょうがいとうじしゃ かんけいしゃ はなし  
いう形で問題化する以前の段階での、障害当事者とその関係者からの話をじっ

き じぜんそうだん よ そ がた そうだんしえん しくみ ひつよう  
くり聞く、事前相談や寄り添い型の相談支援の仕組みが必要である。

じょうき み うえ かいぜん じっさい お  
上記を満たした上で、それでも改善されない、あるいは実際に起こってしま

くじょう じったい けんり ほしょう くじょうかいけつ む そうだん  
った苦情については、実態として権利を保障するための苦情解決に向けた相談

きかん ふく さぼー と きかん ひつよう たいおうきかん ざいたくせいかつ  
機関を含むサポート機関が必要である。この対応機関においては、在宅生活に

じしん いこう つた えんぱわめんと しょうがいしゃ かん  
おいて自身の意向を伝えにくい（エンパワメントされていない）障害者に関し

だいさんしゃ ほんにん いこう と しえん しくみ ひつよう  
ては、第三者が本人の意向をくみ取る支援の仕組みが必要である。

ひょうだい にゅういん にゅうしよしゃ けんりようごせいど  
【表題】入院・入所者への権利擁護制度

けつろん  
【結論】

にゅういん にゅうしよしゃ けんりようごしす て む そうせつ あら ひつよう  
○ 入院・入所者への権利擁護システムの創設が新たに必要である。

にゅういん にゅうしよしゃ もと おう び あ さぼー た とう だいさんしゃ ほうもんめんかい おこな こと  
入院・入所者の求めに応じ、ピアサポーター等の第三者が訪問面会を行う事に

にゅうしよしゃ にゅういんしゃ みずか えら ささ けんりようごしえん ひつよう  
よって、入所者・入院者が自ら選ぶことを支える権利擁護支援が必要とされて

いる。なお、この権利擁護制度は、障害児施設においても必要である。

## 【説明】

入所施設や精神科病院の入院・入所者に関しての、第三者が本人の意向をくみ取る支援の仕組みが必要である。現行法においては精神医療審査会や第三者委員制度などが、一部その役割を担っているが、本人の立場にたって、その意向をくみ取る支援をする制度ではない。障害者虐待防止法は、起こってしまった虐待事例の事後救済制度であり、事前予防的な制度ではない。これらの限界を超える為に、都道府県ないし政令指定都市単位で、入院・入所者に対して個別に権利擁護の支援を行う、第三者による施設・病院訪問である独立の権利擁護機関やオンブズパーソン制度の創設なども求められる。

このオンブズパーソン制度とは、元々スウェーデンで始まった、行政に対する苦情処理と監察を行う第三者機関制度のことであり、福祉領域でも施設での権利侵害等に対する独自の調査と改善を求める機関として機能している。

我が国の福祉分野においても、障害者・高齢者の入所施設を第三者の市民が訪問し、利用者の声を聞く中で施設処遇の改善を目的とした施設オンブズマンが各地に作られている。また、精神科病院に市民が訪問し、利用者の声をもとに処遇や療養環境の向上を目指す精神医療オンブズマンは、大阪府の制度とし

て位置づけられた（現在の療養環境サポーター活動）。

上記の精神医療オンブズマン等を参考にした、入院・入所者への権利擁護システムの創出は、地域移行のプログラムにとっても重要である。地域移行プログラムは、障害者の意志や決定を確認し、それを実現するためのものであり、入所者・入院者が自ら選ぶことを基本としたものである。従って、入院・入所者の権利擁護システムが同時に整備されるべきである。

地域移行の過程で、本人の意志を無視したり、支援側のプランを押し付けたりしないよう、入院・入所者に対して権利擁護サポーターなどが配置されるのも有効で、そのサポーターをピアが担うこともあり得る。この場合、権利擁護サポーターの独立性が重要となる。

なお、入院・入所者へのオンブズパーソンについては、その対象は成人施設に限った話ではない。障害児は契約当事者が保護者であり、保護者の必要性から入所が判断される場合が多く、必ずしも障害児にとって最善の利益となっていない恐れがある。障害児入院・入所施設の入所にあたり、子ども自身の意見表明をふまえ、子どもの視点から最善の利益を保障できる権利擁護の仕組みが必要であり、障害児入院・入所施設におけるオンブズパーソンも制度化されるべきである。

このオンブズパーソン制度は、本年6月に成立した障害者虐待防止法第35条

きてい しちょうそん かんけいきかん れんけい おお かか ろんでん  
に規定されている「市町村と関係機関の連携」にも大きく関わる論点である。

おんぶずばーそんせいど そうごうふくしほう そうせつ しょうがいしゃぎやくたい  
このオンブズパーソン制度を総合福祉法で創設するだけでなく、障害者虐待

ほうしほう かんけいきかん いち どうほう さんねんご みなお ふそくだい しょう  
防止法の「関係機関」とも位置づけて、同法の三年後の見直し（附則第2条）

なか けんとう きてい どう しょうがいしゃぎやくたいほうしほう こんご きんみつ れんけい もと  
のなかでも検討し規定する等、障害者虐待防止法との今後の緊密な連携が求め  
られる。

ひょうだい もにたりんぐきかん  
【表題】モニタリング機関

もにたりんぐきかん かんれん た ほうりつ かんけい さんしょう  
※モニタリング機関については、「Ⅲ関連する他の法律との関係」を参照。

ひょうだい けんりようご さべつきんし ふきゅうけいはつ  
【表題】権利擁護と差別禁止の普及啓発

けんりようご さべつきんし ふきゅうけいはつ かんれん ほか ほうりつ かんけい  
※権利擁護と差別禁止の普及啓発については、「Ⅲ関連する他の法律との関係」

さんしょう  
を参照。

