

Q56 入所型施設で虐待があり、施設管理者に訴えたいと思っています。ただ、施設職員による人権侵害は、施設管理者の人権意識が低かったり、管理能力が無い為に発生していると思うのですが、このような施設管理者に虐待被害を訴えることに意味があるのでしょうか。

確かにご指摘のような問題があります。そこで最近、社会福祉法は2000年の法改正で次の様な手当てをしました。

- (1)社会福祉事業の経営者による苦情解決義務の明示（第82条）、
- (2)都道府県の社会福祉協議会に「運営適正化委員会」を設置（第83条）、
- (3)都道府県及び市町村の役割（虐待などの不当な行為で緊急を要する場合の運営適正化委員会から都道府県知事への速やかな通知、第86条）を定める等です。

厚生労働省は、苦情解決の仕組作りに関する上記法改正の目的及び考え方について、「福祉サービスに対する利用者の苦情や意見を広くくみ上げ、サービスの改善を図る観点から、社会福祉事業者の苦情解決の責務を明確化し、第三者が加わった施設内における苦情解決の仕組みを整備し、上記解決が困難な事例に備え、都道府県社会福祉協議会に苦情解決のための委員会（運営適正化委員会）を設置する」としています。

以上のような福祉事業者自身による苦情解決についても法改正がなされ、一定の前進があったものと言えますが、実効性は、事業者の資質、行政の指導力、障害者保護者の努力、社会の関心の持ち方如何などにかかっていると言えます。