



図1 介護老人福祉施設を利用している家族がケアについて抱く要望の提示プロセス

Ⅲ 総合研究報告

厚生科学研究補助金（政策科学推進研究事業）
（総合）研究報告書
福祉契約の意義と課題に関する法社会学的研究
主任研究者 秋元 美世 東洋大学社会学部教授

研究要旨 契約化という動向を前提として、援助関係において特に留意しなければならないことは、援助者と利用者の信頼関係をいかに築き、また保持するかという点である。しかしながら、今日の議論において前提とされている消費者保護的な観点では、この点が必ずしも十分にとらえられているとは言い難い。信頼関係を踏まえた契約のあり方を検討していくことが求められている。以上の研究目的に沿って、2年計画における初年度の研究・調査の結果、共通の知見として以下の点を確認された。第1に、契約に定められた内容を規定どおりに実践することは、ときとして現場の援助関係に緊張やぎこちなさを生じさせることがあるということ、第2に、そのような緊張や矛盾を回避するために契約では契約事項と異なる実践が行われることもあること、そして第3に、上記のような現場実践に見られる矛盾は、ある種のダブルスタンダードの状況を生み出し、現場の援助者に好ましくないストレスをもたらしている、などの点である。また2年目の本年度の研究では、とくに、信頼関係の存在を前提にした福祉契約の実現のための条件という問題について研究を行った。その結果、第1に、支援と自律との適切な関係が形成されることが、信頼関係を確保するためには不可欠となること、第2に、福祉契約において、サービスの利用者と提供者とをどのような人間像としてとらえるかという問題は、利用者と提供者との関係の在り方を考えるにあたって——したがって利用関係における信頼関係の問題を考えるにあたって——きわめて重要な意味を持っているということが明らかとなった。

（分担研究者）

須田木綿子（東洋大学教授）、尾里育士（浜松短期大学専任講師）

A 研究目的

財やサービスの取得に関する当事者関係を規律する手法として、「契約」は、説明するまでもなくきわめて大きな意味を有している。このことは福祉サービスの利用に関しても、基本的には妥当することである。しかし本来的に自己責任と自己利益の追求を基軸とする契約関係を、社会福祉の分野にそのままストレートに適用することが適切ではないということも忘れられるべきではない。実際、地域福祉権利擁護事業や成年後見制度のように、福祉の特性を踏まえた仕組みが、この間の福祉改革（介護保険制度や支援費支給制度の導入）の過程の中で用意された。この研究は、こうした福祉サービスの利用にかかわる契約（福祉契約）の意義と課題を明らかにすることを目的とするものである。

B 研究方法

本研究は、2年計画の研究として行った。初年度は、福祉の特性を踏まえた契約のあり方を理論的に整理するとともに調査のための仮説を設定した。調査としては、福祉領域における契約概念の導入が、現場の援助関係にどのような影響を与えているかを実証的に検討することを目的に、研究枠組みの設定に必要な聞き取りやプリテストを実施した。具体的には、おおきく2つに分けて作業を進めた。1つは、社会福祉協議会における地域福祉権利擁護事業の聞き取り調査を中心とした作業であり、いま1つの作業は、措置から契約関係への移行に伴う援助関係の変化について、在宅介護支援センターやボランティア組織などに対して行った聞き取り調査などである。2年目である本年度の研究では、まず、契約という

仕組みが前提としている利用者像と、現実の福祉サービスの利用者像との間にあるギャップについて検討を加えるという趣旨で、福祉サービスの利用者への支援に関わる問題（具体的には「支援」と「自律」の問題）について、文献研究を中心として理論的検討を行った。それに加えて、契約文化の導入がサービス事業者に及ぼす影響について調べることを目的に、特別養護老人ホームなどへの訪問調査などを行った。

（倫理面への配慮）

調査においては、協力を拒んでも対象者に不利益にならないことを確認のうえで協力依頼を行った。また、得られたデータについては、回答者が特定できるような情報は削除した。なお、本研究では既存資料と言語による情報収集を方法としており、対象者への身体的侵襲はいっさいない。

C 研究結果

初年度における研究により、共通の知見として次のことが確認された。第1に、契約に定められた内容を規定どおりに実践することは、ときとして現場の援助関係に緊張やぎこちなさを生じさせることがあるということ、第2に、そのような緊張や矛盾を回避するために契約では契約事項と異なる実践が行われることもあること、そして第3に、上記のような現場実践に見られる矛盾は、ある種のダブルスタンダードの状況を生み出し、現場の援助者に好ましくないストレスをもたらしている、などの点である。また、本年度の研究の結果、支援と自律との適切な関係が形成されることが、信頼関係を確保するためには不可欠となること、そして福祉契約において、サービスの利用者と提供者とをどのような人間像としてとらえるかという問題は、利用者と提供者との関係の在り方を考えるにあたって——したがって利用関係における信頼関係の問題を考えるにあたって——きわめて重要な意味を持っているということが明らかとなった。

D 考察と結論

（福祉契約の枠組み）

福祉と契約に関するこれまでの議論では、契約が前提とする「対等な当事者関係」をいかに福祉サービスの利用関係という場面で確保するかということとの関係で、基本的には論じられてきたように思われる。こうしたいわば消費者保護的な観点をベースとした問題設定が、福祉サービスの利用に関しても有効であることは確かである。しかし、問題はこのような枠組みからははずれる部分が社会福祉には存在するという点である。つまり福祉の分野では、いかに消費者保護的な手だてを講じても、結局、対等当事者性の獲得ということがフィクションでしかないような場合もあるからである。契約という仕組みが前提としている利用者像と、現実の福祉サービスの利用者との間に存在するこうしたある種のギャップを意識しておくことは、地域福祉権利擁護事業や成年後見制度を具体的に運営するうえでも重要である。ただし、契約化したことの意義（法律関係・権利関係の明確化など）を活かすようにしながら、なおかつ福祉的な援助によってこうしたギャップを埋めるのは決してたやすいことではない。こうした問題は、たとえば、支援と自律の関係をどう見るかなどの問題として具体的にはあらわれてくる。

（支援と自律）

支援を受けながらの自己決定（＝支援された自律）ということ、規範論の立場からも正当化するものがあるが、その際、留意しなければならないことがある。1つは、ドゥオーキンが言うところの「手続的独立性」ということが侵され、「決定の収奪」が起きないように努めることである。いま1つは、「支援された自律」と「保護」（代行決定）のつながりについてである。状況の変化によっては、支援された自律から保護への転換が必要となる場合もある。そうしたとき重要となるのは、支援と保護を別物として見るのではなく、一連のつながりのあるプロセスとしてそれらの関係を考えていくことである。この点で「道徳的に劣ったものとして扱ってはならない」（ドゥオーキン）という保護的介入の正当化基準や代行決定における「最善の利益基準」などは、支援

と保護の問題を一連のプロセスの中でみていくというそのようなアプローチに、きわめて親和的な基準である。なお、こうした支援された自律という考え方を具体化する上で、近年注目されているものとして「支援された決定モデル」呼ばれているものがある。

(契約文化の導入が及ぼす影響 : 福祉契約の人間像)

特別擁護老人ホームを運営する社会福祉法人では、介護保険制度導入によって、組織運営とサービス提供活動は著しく変化したことが確認された。とりわけ契約文化の導入とともに入居者の意識が変わり、職員との援助関係も根本的に変容したという報告が得られた。このような中で社会福祉法人は、入居者の新しいニーズに対応するための職員側の意識改革に務めると同時に、かつての利用者との「一体感」を基盤にした親密な援助関係が喪失し、職員のモラルが低下しつつある状況の改善に腐心していた。

サービス事業者とサービス利用者との関係においては、サービス利用者の権利意識の高まりとともにサービス提供に従事する職員との関係性も変化している様子がうかがわれた。このような中で介護職による医療行為の側面からは、厳密には違法とされる行為であっても、サービス利用者の要求には応じざるを得ないサービス事業者の立場が報告され、「市場原理」や「契約文化」導入の結果としてもたらされたネガティブな副産物であるようにも思われた。いっぽう苦情処理の側面からは、サービス事業者とサービス利用者が、互いの関係性についての新しい意識を基盤に信頼の維持・構築を試みている様子がうかがわれ、今後の展開に期待が持たれた。

E 研究発表

1. 論文発表

秋元美世(2004)「権利擁護における支援と自律」
(『社会政策研究第4号』所収)

秋元美世(2004)「福祉契約と人間像: <騎士>
と<悪漢>」(『週刊社会保障』2273号)

Suda, Y. Devolution and Privatization
Proceeded and Centralized—System Maintained:

A Twisted Reality Faced by Japanese Nonprofit
Organizations. (Submitted)

須田木綿子 「技術核」のジレンマ: サービス提供
現場における介護保険制度の意義と課題(「投稿中」)

尾里 育士(2003)「福祉契約関係における福祉
サービス利用者」浜松短期大学研究論集第60

2. 学会発表

秋元美世「福祉契約の法的関係と公的責任」(日本社
会保障法学会第44回大会・2003年11月)

日本社会保障法学会誌『社会保障法第19号』(有斐
閣、2004.5)掲載予定

IV 研究成果の刊行に関する一覧表

研究成果の刊行に関する一覧表

発表者氏名		論文タイトル名	発表誌名	巻号	ページ	出版年
1	秋元美世	福祉契約の意義と特質	週間社会保 障	57巻 2214号	pp. 20-23	平成15年
2	秋元美世	福祉契約と人間像：＜騎士＞と ＜悪漢＞	週間社会保 障	58巻 2273号	pp. 46-49	平成16年
3	秋元美世	権利擁護における支援と自律	社会政策研 究	第4号	pp. 26-50	平成16年
4	尾里 育士	福祉契約関係における福祉サー ビス利用者	浜松短期大 学研究論集	第60号	pp. 139-150	平成15年
5	須田木綿子	技術核」のジレンマ：サービス 提供現場における介護保険制度 の意義と課題	投稿予定			
6	Suda, Y.	Devolution and Privatiza -tion Proceeded & Centralized —System Maintained: A Twisted Reality Faced by Japanese Nonprofit Organizations	ARNOVA 投稿中			

※ 上記論文については、3を除き、総括研究報告および分担研究報告の部分に盛り込まれている。
なお、3については、別途、資料として添付してある。