社会福祉施設のコンプライアンスについての認識と導入に関する研究

―韓国の老人福祉施設を中心に―

李　　明　鉉（国立慶北大学 保健福祉学部 副教授、
日本社会事業大学 社会事業研究所 派遣研究員）
辛　　福　基（国立釜山大学　社会福祉学科　教授）
姜　　大　善（釜山福祉開発院 政策開発チーム長）

A Study on the Recognition and Introduction to Compliance in Welfare Organization

― Welfare Facility for Aged in Korea ―

Lee Myounghyun(Vice Professor, School of Health & Welfare, Kyungpook National University),
Shin Bokki(Professor, Dept of Social Welfare, Busan National University)
Gang Daesun(Policy Welfare Development, Busan Welfare Development Institute)

Abstract: The research which it sees against the recognition and introduction necessity regarding the compliance from social welfare the result the Korean old person welfare facility to do a question investigation in the center and to analyze. The research result with after words it will be able to summarize together. The First, the recognition against a compliance relation system and a program ethic code and standard, support activity back speciality knowledge and value, it referred to an ethics, probably specially to appear highly the use facility staff the recognition against an ethics and a support activity was high. The second, most reason of compliance introduction is quality of service guarantee, specially the facility CEO positive most. The Third, introduction model of compliance is that, the most idea of law, professional care service, minimum standard of service at law was high and the facility principal was high from all items. Conclusion the old person welfare facility of Korea against the recognition against the compliance service quality, relates with a social responsibility characteristic and the ethical back and comparison it is recognizing well and against a necessity there is a possibility of saying that is evaluating highly the successful introduction is easy. Specially the facility principal who against a recognition and the necessity against the compliance which it sees height is evaluating as use support means of the service introduction of the systematize compliance is a possibility of saying that hazard also the leadership development

Key Word: management welfare, contract welfare, advocacy, compliance management, risk management

韓国も利用者中心の社会福祉への転換により利用者の権利擁護、契約や選択を保障する福祉システムが強調され、それを実現する具体的な手段としてコンプライアンスが注目されている。この研究は社会福祉でのコンプライアンスについての認識や導入について韓国老人福祉施設を中心に調査を行いその結果を分析することである。コンプライアンスの認識及び導入についての今までの調査結果は次のように要約することができる。第一にコンプライアンスの関連制度及びプログラムについての認識は倫理綱領と基準、権利擁護活動など専門知識と価値や倫理に関することに認知度が高く表われ、特に利用施設の職員は倫理や権利擁護活動についてより高く認識している。第二にコンプライアンスの導入の理由はサービスの質の保障が一番多く、特に施設長と利用施設のほうがもっと積極的である。従って、老人福祉施設でのコンプライアンスの導入にはサービス利用者の質の保障を目指し、リーダーシップを積極的に発揮する施設長の役割が重要である。第三にコンプライアンスの導入類型についでは法令上の上位理念、ケアサービスの専門性志向、最低基準のコンプライアンス類型が高く、施設長が全ての項目で他の管理者や職員より高い。そして、生活施設はケアに、利用施設は法令上の理念に基づくコンプライアンスの導入に関心が高く、利用施設の従事者がコンプライアンス導入の重要性を高く評価している。また、とくに施設長は施設職員によって規定されるコンプライアンスについて中間管理者より関心が高い。結論として韓国の老人福祉施設はコンプライアンスについてよく認識して、その必要についても高く評価しているので、成功的導入と活用が容易であると言える。特に施設長は誰よりコンプライアンスについての認識や必要性を評価しているので、利用支援の手段としてコンプライアンス管理の導入及び活用のために、リーダーシップの開発も非常に重要である。

キーワード： 措置型福祉、契約型福祉、権利擁護、コンプライアンス管理、リスクマネジメント

Ⅰ．序論

韓國の社会福祉は従来サービスの供給不足が主な課題であったが、最近は量的拡充とともにその質の確保問題が求められている。社会経済的格差解消のための包括的福祉政策の拡充と老人・障害者などの、よりよいサービス利用に対する要求は社会福祉の構造的改革とともに、サービス利用への主体的参加と選択を保障する管理システムの構築を必要とする。特に、2003 年 7 月社会福祉事業法の改正において利用券（voucher）制度の導入によりサービス利用と選択に対する権利が大幅に強化された。また、老人長期療養保険制度の導入で民間や企業が事業者として参加し、利用者との契約によるサービス提供ができる方策が整備され選択の保障がより重要なこととなった。このような供給者中心から利用者中心への福祉環境の變化は公共や民間の社会福祉組織が新たな方式の効率的・効果的組織管理パラダイムに基づく組織運営とサービス提供に努力しなければならないことを意味する。そして、最近、一部の福祉財団の会計不正と施設利用者に対する虐待のような人権侵害事件の発生は「社会福祉分野透明社会協約」締結を招き、このことは福祉サービスの質的向上のためには利用者の権利保障が重要な懸案とならざるを得ないことをもの語っている。

利用者を重視するこのような福祉パラダイムの転換は、外国の福祉動向でも確認することができる。イギリスでは 90 年代コミュニティケア改革を通じてサービスの効率性と利用者の選

択権を強化するシステムを構築し、特に日本の場合、90年代中盤から利用者中心と地方分権に基づく福祉制度の改革を推進し、行政措置によるサービスを選択と自己決定を保障するシステムに変化させた。この変化は、2000年、介護保険法の実施と社会福祉法の改定を通じて受動的位置であった福祉対象者を権利主体に転換する社会福祉基礎構造改革として完成された。このような動向はサービス利用者の権利性強化と利用便利の増進のため、行政中心の「措置型」福祉がサービス利用者と提供者が対等の関係としての「契約型」福祉に転換されていることに意義があると言える。老人や障害者など福祉が必要な人々は疾病、障害、高齢、失業などによる所得、医療、福祉サービスの欲求充足なしには人間に値する生活ができない。従って、契約型福祉では自律的で能動的権利義務を持つ利用主体となる。しかし、契約型福祉はむしろ国民の権利を否定し国家や地方政府の責任回避を招くという批判にも直面している。高齢社會での福祉サービス利用者は判断能力が不充分で多様な社会的困難を抱えているので、契約締結やサービスの質的改善を要求するには本質的に制約があることは事実である。また、充分なサービスの基盤がなければ選択することが困難である。 従って、契約型福祉の副作用を制御しながら、サービス利用を支援し、管理する権利擁護の手段的システムが必要であり、それを保障するための具体的方策の一つがコンプライアンス（Compliance）の導入であると思う。

コンプライアンスは ① 法令と規制などを遵守する行動、② 企業倫理と経営理念などを遵守する行動を意味し、金融機關、病院、企業など營利企業やサービス組織で公正性や透明性が要求される業務遂行を擔保するための手段として活用されてきたが、社会福祉のような非營利分野でも活用価値が高まっている。特に社会福祉構造が組織と利用者の間の対等なサービス関係として再編されるなかで、老人福祉と障害者福祉分野での権利擁護の制度的管理手段として注目されている。つまり、福祉サービス提供に参加する組織が良質の適切な生活支援とサービスを提供するため、組織自ら法令と規制 , 福祉倫理と理念を遵守する組織運営に力を入れることとして結果的に利用者の人権や権利擁護を追求する方式と言える。

このような論議に基づき、本研究では社会福祉でのコンプライアンスについて韓国の老人福祉施設を中心にアンケート調査を行って、その結果を分析するため、次のような研究課題を検討することに目的を置く。

第一、社会福祉とコンプライアンスの関係は何であろうか？

第二、社会福祉施設でのコンプライアンスについての認識や導入の必要性及び導入類型は何であろうか？

第三、社会福祉施設でコンプライアンス導入のための課題は何であろうか？

本研究でのコンプライアンスは社会福祉事業の運營で規定と法令遵守だけを意味する狭義の概念だけではなく、福祉の価値規範と理念を自発的に遵守するとの広義の概念を意味する。研究目的の達成のため本研究は非関与的研究（理論研究）と関与的研究（実證研究）の融合として行い、非関与的方法は研究内容の全体にかけて時計列的な資料收集と傾向性分析のため必要であり、関与的研究はコンプライアンスの導入の必要性の分析において、非関与的調査の時間的限界を実證的資料收集として補完するためものである。

Ⅱ．社会福祉サービスとコンプライアンス

人間は朝起きて眠る時まで衣食住に関する様々な生活をする。１週間あるいは１ヶ月の間、外食も、病院にも通い、銀行と取引等習慣的に仕事しながら買いものも楽しむ。また自分の仕事をしながら、教育、結婚、老後の福祉施設の入所、病院の入院などを繰り返したりする。このような日常生活の課題と生活を送るにおいて脆弱な立場となった場合、自ら決定し遂行することが大変難しくなってしまう。これが可能になるように保障することが結局、人間に値する生活を支援する社会福祉の目的であり、自分の生命・生活の支えを自ら選択・決定できるように擁護することを福祉サービスの実践のなかで目指しているといえるだろう。

人間は老化や障碍など、身体的に不自由な状態や判斷能力が不足な状態となっても、自分が一人の人間としての価値を持つ存在として生活できるよう要求する権利を持っている。社会福祉サービスは、できる範圍のなかでそのような人々が人間に値する生活に必要な制度やサービスを利用できるように代辯し、支援する役割を果たさなければならない。生命の危機や心身の損傷を負った人々の自由や財産を剥奪されないように保障すること、つまり、消極的な権利保障だけでは人間に値する生活、生活の質が保障される人間とは言えない。高齢社会で誰でも老人と障害者となる現実であり、具体的な生活環境が保障されなければならないであろう。例えば、老人や障害者が生活に必要な需要を充足するに充分な種類、内容、質が確保されるサービスを、必要に応じて利用することができる環境が保障されるべきである。そして、自ら必要なサービスを選択できる環境が保障されなければならない。また、自分が選択するサービスが一般的ではなく、ニーズ対応型サービスとして高い質で適切なものとして引き続き利用できるように保障されなければならない。このようなことが利用者に保障されるならば、福祉サービスでの権利の積極的側面が充足され、これに基づく消極的側面の権利が共に保障されると思われ、一人の人間として生活を享受することが可能であると思われる。[1)]他人から支援を受けなければならない立場にある利用者らが、自分のために何らかの支援を行う組織や施設に対して、必要な対応やサービスを要求するための基本的な前提となるのが当該機關が福祉に関わる法令と倫理を遵守しつつ職務を執行しサービスを提供することである。特に多様な法令のなかにおいて、脆弱な立場にある人々にとって一番力になることは、人間に値する生活ができるように支援する具体的な法令と基準である。生活の危険にさらされている高齢者や障害者にとって、福祉倫理、法令などを遵守するサービスが提供されているかを確認することは非常に難しい。人権など権利擁護に関する全てを含む法令と福祉倫理を遵守できるよう関連規則（rule）などを整備し実践されていれば、かりに適切でないサービスや不祥事が起った場合でも、それに積極的に対応しながら利用者を支えることができると言える。利用者の権利や選択を保障する観点から考えると、少なくともコンプライアンスの展開は、いままで当然に受け入れられてきた福祉サービスの供給者と利用者のあいだの受動的関係を、根本的に、対等に再構築するきっかけを提供すると思われる。

コンプライアンスを通じて社会福祉サービスの管理や運営で追求しようとする重要な要素は何だろうか？第一に、老人及び障害者の本人に対するエンパワメント、第二に必要で充分な情

報公開と情報接近に対する支援、第三に明らかな評價システムの確立と適正な運營、第四に迅速で効果的な救濟制度の確立、第五に綜合的な支援センタの必要である。[2] しかし、コンプライアンスが単に組織の透明性と公正性を担保しながら、組織を統制する内部的手段としてしか作動しなければ、それは単純な内部管理の道具としてしか意味を持たない。従って、福祉施設の運營に関して利用者をはじめ全ての人々の人権や生活を守り、それを実現できる充分な倫理及び法令遵守システムを導入することが重要である。

Ⅲ．コンプライアンスの構成と類型

1．コンプライアンスの定義

　コンプライアンスは社会福祉の責任達成の目標を表現する過程を提示することである。コンプライアンスはその対象によって、第一に法令と規制などを遵守する行動、第二に組織倫理及び經營理念などを遵守する行動とに区分できる。アメリカでの企業におけるコンプライアンス・マネージメントを浸透させる契機となったのは「連邦量刑ガイドライン」の存在と言える。[3] これは企業の従業員が不法行爲に関係して有罪となる場合、企業にも罰則を賦課する方針である。このような連邦量刑ガイドラインが対象にした社会的企業經營であるとは法令を遵守する企業經營で、基本的には法令と規制などを遵守する行動を目指していると言える。一方、組織倫理及び經營理念等を遵守する行動は單純な法令遵守よりも厳しいものと言える。[4] このような接近では社会的に許容される最大限の範囲に、自らの行爲を制限することだけでは不足すると思う。法令さえ遵守すればその他はどうでも構わないという思考方式は否定する。むしろ自らの行爲規範となる價値基準を自ら設定し、それを遵守する行動と考える。

　社会福祉においてコンプライアンスはどんな意味を持つものであろうか。福祉サービスは、法令による様々なサービスの人員及び運營基準が細かく規定され、法令を遵守しなければサービスを提供することができなく、法令遵守がすぐサービス提供と同義語的性格を持つ。それにも関わらず、法令遵守だけを強調すると、コンプライアンスは法律が遵守できない劣悪な事業者を福祉サービス市場から排除する消極的意味だけを持つものに終わるであろう。營利企業は市場原理下に自由競争から組織が發生するが、福祉サービスは經濟的動機よりも個人の尊嚴を重視しなければならないので、全てを自由競争にまかせるのは難しい。従って、公的制度が介入し、このように福祉サービスに対するコンプライアンスは必然的に福祉倫理を遵守することにほかならない。社会福祉で法令に定めていることは、事業が行われるときに必要な最少限の要件と言える。個人の尊嚴を実現していくことは、福祉サービスの公益性及び公共性から現実的に規定される必要最小限の法令を乗り越える。個人の尊嚴を実現することはコンプライアンスの主な倫理と言える。[5] では、福祉事業者にコンプライアンスは具体的にどのように対応することを意味するのか。一般的に生活や生命の維持及び支援のための個人の尊嚴を実現する業務水準の形成と思われる。例えば、ケア事故の予防の場合、法令遵守の内容は身體拘束の禁止原則と安全配慮の義務に基づく事故防止と言える。ひいては、これを具体化すると個人の尊嚴を配慮するケア事故の防止のための業務手順の作成と管理となるであろう。[6]

社会福祉事業法は政府の補助金や保険報酬という非常に公共性が高い資源として運営され、利用者が不利な立場に落ちいりやすい條件にあるので、他のサービス分野よりもっと強いコンプライアンスを要求する。しかし、社会福祉法人の莫大な規模の会計不正や保険報酬の不当請求 , 人員配置基準の違反など様々な不祥事が発生することを想定すれば福祉分野では相対的にコンプライアンスに対して無知で軽視していたという批判を避けることはできない。コンプライアンスは法令の趣旨や目的を明らかに理解し行動することである。それを組織が実現するためには可能な組織構造を作らなければならない。福祉事業者の組織運営は公共性が高く、利用者がいわば社会的弱者という立場にあるから、社会からの期待値はかなり高い。韓国も長期療養保険の導入と利用券制度の実施など、福祉サービスが利用者中心に再編されつつあり、サービス利用での透明性と社会的責任が非常に強調されている。特に、これから長期療養保険が本格的に施行されると、利用者の生活を全体的にケアしながら安全・安楽な生活が維持できるかについて、より大きな関心が浮かび上がると思う。従って、福祉事業者は公的役割の充実のためにも利用者をはじめ一般市民の理解と信頼が得られる組織の運営哲学を明らかにしなければならない。コンプライアンスを導入する場合、このような理念や思考方式は他の事業分野に比べて非常に重要になるだろう。

２．コンプライアンスの構成

1994 年春に発刊された Harvard　Business　Review で Pane 教授は Managing for Organizational Integrity を発表した。ここで倫理とコンプライアンスを統合的に考えなければならないということを強調し、誠実性（Integrity）という言葉を提示した。コンプライアンスはより肯定的で組織全体が動機附与される言葉で、法的基準と倫理的基準、全てを含む用語と言われている。これと類似するのが企業行動憲章であるが、公正、透明、自由な競争、企業情報の積極的で公正な掲示などの項目として構成される倫理規範であるとされている。ここで強調されることは法令遵守の徹底、消費者及び利用者の信頼を獲得するための經營者の役割と責任の明確化である。特に最近は企業倫理と行動に対応する体制整備、企業倫理、ホットライン整備、企業倫理浸透状況のモニタリングなど個別企業で具體的行動計劃を作ることがコンプライアンス次元で非常に重要である。このように經營分野で活用しているコンプライアンス プログラムの構成要素は共通して三つの目的を共有している。第一に企業の価値観による行動動機を与え , 間違えた行爲の発生を防止する、第二に間違えた行爲が発生した場合、それを直ぐ発見する , 第三に発見された間違えた行動について直ぐ対処し引き続き改善することである。KPMG の場合、このようなプログラムの構成要素をリーダーシップとガバナンス、行爲基準、情報とコミュニケーション、教育研修、成果管理システム、監査とモニタリング、報告相談システム、対応と持続的改善の八つに區分している。[7] この要素は〈表１〉のように福祉組織の倫理、法令遵守に関するプログラムと制度として再構成することができると思う。コンプライアンスはこの構成要素に基づく各々の要素に値するプログラムと制度として導入して効果を得る事ができるだろう。したがって、この構成とプログラムに合わせて区分した項目を中心にコンプライアンスの導入についての認識と導入の必要性と導入の類型に対する調査分析を行うことによって研究

目的を達成することができると思う。

〈表１〉コンプライアンスの構成要素と関連制度

コンプライアンス構成要素		コンプライアンス 関聯プログラム及び制度
リーダーシップ (Leadership and Governance)		倫理經營 社会福祉法の規制事項 社会福祉士の倫理綱領と基準 社会福祉組織及び社会福祉士の権利擁護活動 オンブズマン制度 苦情制度 内部告発者制度 社会福祉分野透明社会協約 内部監査制度
行爲基準 (Standards of Conduct)	→	
情報とコミュニケーション (Information and Communication)	→ →	
教育研修 (Training and Development)	→	
成果管理システム (Performance Management Systems)	→ → →	
監査とモニタリング (Auditing & Monitoring)	→	
報告相談システム (Advice and Reporting Systems)		
対応と持続的改善 (Response&Improvement)		

資料 : KPMG, 2003, pp.42-43 に基づく再構成 .

３．コンプライアンスの類型

コンプライアンスの類型は幾つかの基準により分けられる。まずは企業の不祥事を中心に利益追求型、個人利益追及型、管理怠慢型、事後対応失敗型に区分する場合がある。[8)]また、コンプライアンスシステムを中心に実効性や継続性、予算の観点でガバナンス型、独立コンプライアンス型に分ける場合もある。[9)]ところで、最近、福祉における契約が強調されるなかで、福祉サービス利用者の権利擁護の観点でも類型を分けることができる。[10)]これは、福祉施設でコンプライアンス導入を図る場合、戦略やプログラムの適用においてこの類型に基づき対応する方が利用者のためのサービス支援の強化に繋がる時に効果的であり、また、本研究の目的にも合わせることができるので、この類型を主な参考にしようと思う。この類型はコンプライアンスを実行基準の樹立、人材育成や役割、内部告発、情報公開、専門的ケアとサービス、自己評価など施設管理の全般の規則として受け入れ、作成される規則の内容を中心に法令遵守型、理念実行型、運営基準付加型、専門性追及型、対象者限定型に分けることができる。この類型は次のように要約することができる。

(1)　法令遵守型

関係法令や指針など施設や機関運営の最低基準に基づいて作ること

(2)　理念実行型

法人や施設の経営理念を具体的に行い関係法令上の上位理念を具体化すること

(3)　運営基準付加型

最低基準に当たる運営基準（社会福祉施設運営基準）に基づきサービスに個別事業機関の独自サービスを付加すること

(4)　専門性追及型

専門性が高い福祉やケアサービスを提供すること

(5)　対象者限定型

経営者、管理者、職員などが誰を対象者にどうするかを規定すること

Ⅳ．コンプライアンスの認識と導入についての分析

1．調査対象及び方法

2008 年 6 月 1 日から 6 月 30 日まで 韓国の釜山広域市と大邱広域市の 100 個所の老人福祉施設の従事者 300 人に対して自己記入式の設問紙を配り調査を行った。各々の施設別に施設長、中間管理者、職員としてわけ、300 部を配布し 130 部（回収率 43.3%）を回収した。このなかで回答が不正確な 1 部を除いて 129 部を分析に活用した。調査対象者は〈表 2〉のように性別は女性（59.7%）が多く、平均年齢は 37 歳 , 学歴水準は大卒が 98.5% である。勤務施設はデイサービス・家庭奉仕員派遣施設 37.2%、老人療養施設 31.0%, 老人福祉館 20.2%、老人養老施設 11.6% であり、職位は施設長 27.1%、中間管理者 42.7%、職員 30.2% であり、現職場で平均 4 年 6 ヶ月の期間勤務している。この人々の大半（91.5%）は社会福祉士資格を持っている。

〈表 2〉調査対象の一般的背景

区　分		頻度 (%)	区　分		頻度 (%)
施設所在	釜山	86(66.7%)	職位（職員類型）	施設長	35(27.1%)
	大邱	43(33.3%)		中間管理者	55(42.7%)
				職員	39(30.2%)
性別	男	52(40.3%)	社会福祉士資格證	無	11(8.5%)
	女	77(59.7%)		有	118(91.5%)
学歴水準	高卒	2(1.5%)	施設類型	老人養老施設	15(11.6%)
	大卒	97(75.2%)		書短期保護施設	48(37.2%)
	大学院卒	30(23.3%)		老人老養施設	40(31.0%)
				老人福祉館	26(20.2%)
年齢 平均 (SD)		37 歳 (10.647)	勤務年 平均 (SD)		4.6(4.71)

＊調査対象施設 : 老人養老施設 7、デイサービス施設 18、老人寮養施設 13、老人福祉館 11 など合わせ 49 施設である。

2. 調査内容

研究目的の達成のため、三つの主題に分けて調査を行った。すなわち、(1) コンプライアンスに関する制度やプログラムについての認識に関する変数９項目、(2) コンプライアンスの導入の必要性に関する５項目 , (3) コンプライアンスの導入の類型に関する５項目である。

〈表３〉調査内容の構成

変数区分 (項目数)	変　数　内　容
コンプライアンス関連制度やプログラムについての認識 (9)	私は企業の倫理経営についてよく知っている
	私は社会福祉法の規制事項について良く知っている
	私は社会福祉士の倫理綱領と基準について良く知っている
	私は社会福祉士の擁護活動について良く知っている
	私はオンブズマン制度について良く知っている
	私は苦情処理制度について良く知っている
	私は内部告発者制度について良く知っている
	私は透明社会協約について良く知っている
	私は内部監査制度について良く知っている
コンプライアンスの導入の必要性 (5)	施設は全体国民感情に順応しなければならないためである
	施設の存立に欠かせないのである
	施設の社会的責任性のためである
	施設のサービスの質の保障に寄与するためである
	施設の地域社会のイメージの増進のためである
コンプライアンスの導入の類型 (5)	社会福祉関連法令、指針など施設運営の最低基準に基づくコンプライアンス運営
	法人や施設の運営理念を具体的に実行するため法令上の上位理念を具体化したコンプライアンス運営
	施設運営の最低基準に基づいて個別の事業部署が独自的にサービスを付加して運営するコンプライアンス
	ケアサービスの専門性の向上のためコンプライアンス運営
	サービスの対象者の特性により施設職員が規定する内容中心にコンプライアンス運営

3. 調査結果の分析

1） コンプライアンスについての認識

コンプライアンスの認識の程度を関連プログラムと制度の区分〈表３〉を中心に調べてみると、〈表４〉のように倫理綱領と基準（M=3.73)、社会福祉組織及び社会福祉士の権利擁護活

動（M=3.53）の順で、社会福祉関連制度についての認知度が比較的高く表れた。職員別に比較した場合、施設長は全ての項目で平均が高くて関連の制度についての認知度が高かった。利用施設の職員が生活施設よりコンプライアンスについての認識度が高く現れた。

〈表４〉コンプライアンス関連制度やプログラムについての認識度

（単位 : 平均、事例数）

区　分	職員類型			施設類型		全体平均
	施設長	中間管理者	職員	生活施設	利用施設	
倫理経営	3.86	3.43	3.08	3.27	3.56	3.44
社会福祉法の規制事項	4.00	3.42	3.13	3.36	3.58	3.49
社会福祉士の倫理綱領と基準	4.20	3.69	3.41	3.58	3.86	3.74
社会福祉士の権利擁護活動	4.09	3.35	3.26	3.28	3.71	3.53
オンブヅマン制度	3.54	2.95	2.67	2.93	3.09	3.02
苦情整理制度	3.86	3.18	2.97	3.33	3.28	3.30
内部告発者制度	3.69	2.84	2.67	3.00	3.03	3.02
社会福祉分野透明社会協約	3.57	2.51	2.59	2.89	2.77	2.82
内部監査制度	3.74	2.91	2.79	3.09	3.11	3.10
事例数	35	55	39	55	74	129

※認知度の程度は Likert 5 点尺度に構成

このようなコンプライアンスについての認識度の平均値が職員類型と施設類型とに差があるかを分析すると、まず、施設の場合は倫理綱領と基準（t=-2.055, p<.05)、社会福祉士の権利擁護活動（t=-3.069, p<.01）で、利用施設の職員は倫理綱領と基準、擁護活動について生活施設より高く認識していることと表れる。そして、職員類型別ではすべての項目で平均値の差が有意する。倫理経営では施設長（M=3.846）と職員（M=3.08）との差が有意で（p<.05)、社会福祉関連法の規制事項では施設長（M=4.00）と中間管理者（M=4.42)、施設長と職員（M=3.13）の間の差が有意する（p<.05)。倫理綱領と基準では施設長（M=4.20）と中間管理者（M=3.69)、施設長と職員（M=3.41）の間の差が有意で（p<.05)、擁護活動では施設長（M=4.09）と中間管理者（M=2.95)、施設長と職員の（M=2.67）間の差が有意で（p<.05)、オンブズマン制度では施設長と(M=3.54)中間管理者(M=2.95)、施設長と職員(M=2.67)の間の差が有意する(p<.05)。苦情制度は 施設長と (M=3.86) 中間管理者 (M=3.18)、職員 (M=2.97) の間の差が有意で (p<.05)、内部告発者制度では施設長（M=3.69）と中間管理者（M=2.84)、職員（M=2.67）の間の差が有意する（p<.05)。 社会福祉分野透明社会協約制度については施設長（M=3.57）と中間管理者（M=2.51)、施設長と職員（M=2.59）の間の差が有意する（p<.05)。最後に内部監査制度については施設長（M=3.74）と中間管理者（M=2.91)、施設長と職員（M=2.79）の間の差が有

意である（p<.05）。つまり施設長が一番認知度が高く、中間管理者と職員の間は差が無いこととして表れた。このような結果を見ると、コンプライアンスの導入のためには施設長の認識とリーダーシップがたいへん重要であり、利用施設で優先的に導入が容易であることを類推することができる。

〈表５〉コンプライアンス関連制度やプログラムの認識度の差

（単位 : t, f ）

区　　分		平均	標準偏差	t/f(df)	有意度	N	事後検証(sheffe)
倫理経営	生活施設	3.27	0.932	-1.845(127)	.067	55	
	利用施設	3.56	0.833			74	
	計	3.44	0.885			129	
	施設長	3.846	0.912	7.961(2,126)	.001**	35	施設長 - 職員 *
	中間管理者	3.43	0.838			55	
	職員	3.08	0.774			39	
	計	3.44	0.885			129	
社会福祉法の規制事項	生活施設	3.36	0.778	-1.571(127)	.119	55	
	利用施設	3.58	0.776			74	
	計	3.49	0.782			129	
	施設長	4.00	0.840	14.323(2,126)	.000***	35	施設長 - 中間管理者 * 施設長 - 職員 *
	中間管理者	3.42	0.629			55	
	職員	3.13	0.695			39	
	計	3.49	0.782			129	
社会福祉士の倫理綱領基準	生活施設	3.58	0.762	-2.055(127)	.042*	55	
	利用施設	3.86	0.782			74	
	計	3.74	0.783			129	
	施設長	4.20	0.677	10.976(2,126)	.000***	35	施設長 - 中間管理者* 施設長 - 職員 *
	中間管理者	3.69	0.742			55	
	職員	3.41	0.751			39	
	計	3.74	0.783			129	
社会福祉士の擁護活動	生活施設	3.28	0.787	-3.069	.003**	55	
	利用施設	3.71	0.790			74	
	計	3.53	0.815			129	
	施設長	4.09	0.702	13.767(2,126)	.000***	35	施設長 - 中間管理者 * 施設長 - 職員 *
	中間管理者	3.35	0.677			55	
	職員	3.26	0.860			39	
	計	3.53	0.815			129	
オンブズマン制度	生活施設	計	1.016	-.959	.340	55	
	利用施設	3.09	0.953			74	

	計	3.02	0.980			129	
	施設長	3.54	0.950	8.584(2,126)	.000***	35	施設長 - 中間管理者 * 施設長 - 職員 *
	中間管理者	2.95	0.891			55	
	職員	2.67	0.955			39	
	計	3.02	0.980			129	
苦情処理制度	生活施設	3.33	0.924	.268(127)	.789	55	
	利用施設	3.28	0.899			74	
	計	3.30	0.907			129	
	施設長	3.86	0.733	11.106(2,126)	.000***	35	施設長 - 中間管理者 * 施設長 - 職員 *
	中間管理者	3.18	0.796			55	
	職員	2.97	0.986			39	
	計	3.30	0.907			129	
内部告発者制度	生活施設	3.00	1.036	-.154(127)	.878	55	
	利用施設	3.03	0.950			74	
	計	3.02	0.984			129	
	施設長	3.69	0.867	13.767(2,126)	.000***	35	施設長 - 中間管理者 * 施設長 - 職員 *
	中間管理者	2.84	0.938			55	
	職員	2.67	0.869			39	
	計	3.02	0.984			129	
透明社会協約	生活施設	2.89	0.975	.702(127)	.484	55	
	利用施設	2.77	0.959			74	
	計	2.82	0.964			129	
	施設長	3.57	0.884	18.640(2,126)	.000***	35	施設長 - 中間管理者 * 施設長 - 職員 *
	中間管理者	2.51	0.814			55	
	職員	2.59	0.880			39	
	計	2.82	0.964			129	
内部監査制度	生活施設	3.09	1.059	-.099(127)	.922	55	
	利用施設	3.11	0.915			74	
	計	3.10	0.975			129	
	施設長	3.74	0.817	12.465(2,126)	.000***	35	施設長 - 中間管理者 * 施設長 - 職員 *
	中間管理者	2.91	0.908			55	
	職員	2.59	0.880			39	
	計	2.82	0.964			129	

*p<.05,**p<.01,***p<.001

3．コンプライアンスの導入の必要性

コンプライアンスの導入の理由についてみると、サービスの質の保障（M=4.02)、社会的責任性の遂行（M=3.98)、社会的イメージの増進（M=3.80)、社会的存立（M=3.62)、国民感情受容（M=3.44）の順であった。そして、職員と施設類型別に見ると、施設長が全ての項目で

一番高い同意を見せ、利用施設の勤務者は国民感情受容（M=3.36）を除いて全ての項目で生活施設の勤務者より同意の数値が高かった。

〈表６〉コンプライアンスの導入の必要性の理由

（単位 : 平均、事例数）

区　　分	職員類型			施設類型		全体平均
	施設長	中間管理者	職員	生活施設	利用施設	
国民感情順応	3.63	3.29	3.47	3.55	3.36	3.44
社会的存立	3.86	3.56	3.49	3.51	3.70	3.62
社会的責任性遂行	4.26	3.91	3.82	3.80	4.11	3.98
サービスの質の保障	4.34	3.87	3.92	3.84	4.15	4.02
社会的イメージ増進	4.20	3.69	3.61	3.71	3.88	3.80
事例数	35	55	39	55	74	129

※ Likert 5 点 尺度に構成

コンプライアンスの必要性についての平均値が職員と施設別に有意の差があるかを見ると、第一に施設類型別に比較してみると、社会的責任性（t=-2.44, p<.05）、サービスの質の保障（t=-2.26、p<.01）で、利用施設と生活施設の勤務者の間で有意の平均値が表れた。即ち、利用施設の勤務者は社会的責任性とサービスの質の保障のためにコンプライアンス導入が必要であると評価し、生活施設の勤務者より高い。第二に職員の類型別に比較すると , 社会的責任性（f=3.95, p<.05）、サービスの質の保障（f=5.99, p<.01）、地域社会のイメージの増進（f=6.639, p<.01）で有意の平均の差が表れた。Sheffe の事後分析結果、社会的責任性の項目では施設長（M=4.26）が職員（M=3.82）より（p<.05）高く、サービスの質の保障では施設長（M=4.34）が中間管理者 (M=3.87) と職員 (M=3.92) よりも高く表れた (p<.05)。そして、地域社会のイメージ増進の項目では施設長（M=4.20）が中間管理者（M=3.69）、職員（M=3.61）より高く表れた（p<.05）。このような結果を見ると利用施設と施設長はコンプライアンスの導入をより積極的に受容すると類推することができる。

〈表７〉コンプライアンスの導入の必要性についての施設と職員類型別の差

（単位 : t, f ）

区分		平均	標準偏差	t/f(df)	有意度	N	事後検証(Sheffe)
国民感情順応	生活施設	3.55	0.835	1.252(127)	.213	55	
	利用施設	3.36	0.856			74	
	計	3.44	0.849			129	
	施設長	3.63	0.731	1.762(2,126)	.762	35	
	中間管理者	3.29	0.975			55	
	職員	3.47	0.725			39	
	計	3.44	0.849			129	
社会的存立	生活施設	3.51	0.814	-1.230(127)	.221	55	
	利用施設	3.70	0.932			74	
	計	3.62	0.886			129	
	施設長	3.86	0.772	1.828(2,126)	.165	35	
	中間管理者	3.56	0.938			55	
	職員	3.49	0.885			39	
	計	3.62	0.886			129	
社会的責任性	生活施設	3.80	0.730	-2.439(127)	.016*	55	
	利用施設	4.11	0.694			74	
	計	3.98	0.723			129	
	施設長	4.26	0.611	3.957(2,126)	.022*	35	施設長と職員*
	中間管理者	3.91	0.776			55	
	職員	3.82	0.683			39	
	計	3.98	0.723			129	
サービスの質の保障	生活施設	3.84	0.688	-2.621(127)	.010*	55	
	利用施設	4.15	0.655			74	
	計	4.02	0.684			129	
	施設長	4.34	0.539	5.988(2,126)	.003**	35	* 施設長 中間管理者** 施設長と 職員*
	中間管理者	3.87	0.771			55	
	職員	3.92	0.580			339	
	計	4.02	0.684			129	
地域社会のイメージの増進	生活施設	3.71	0.809	-1.184(27)	.239	55	
	利用施設	3.88	0.781			74	
	計	3.80	0.794			129	
	施設長	4.20	0.584	6.639(2,126)	.002**	35	中間管理者** 施 設 長 と 職 員 **
	中間管理者	3.69	0.879			55	
	職員	3.61	0.718			74	
	計	3.80	0.794			129	

*p<.05,**p<.01,***p<.001

４．コンプライアンスの導入の類型

コンプライアンスの導入の類型に関する重要度の平均値は、〈表８〉のように法令上の上位理念を具体化したコンプライアンス　3.64、ケアサービスの専門性の向上のためのコンプライアンス運営 3.60、最低基準に基づくコンプライアンス運営 3.57 の順である。これを職員類型と施設類型別に比較すると、施設長は対象者別内容中心のコンプライアンス運営（M=3.75)、最低基準に基づくコンプライアンス運営（M=3.74)、法令上の上位理念を具体化したコンプライアンス（M=3.74）順である。そして、中間管理者は上位理念を具体化したコンプライアンス運営（M=3.60)、ケアサービスの専門性の向上のためのコンプライアンス運営（M=3.52）の順である。その他の職員はケアサービスの専門性の向上のためのコンプライアンス運営(M=3.64)、法令上を上位理念を具体化したコンプライアンス運営（M=3.62）の順である。コンプライアンスの運営に関する全ての項目で施設長の平均値が中間管理者とその他の職員より高く表れた。施設類型別に平均を比較すると、生活施設はケアサービスの専門性の向上のためのコンプライアンス運営（M=3.45)、法令上の上位理念を具体化したコンプライアンス運営（M=3.42）の順であり、利用施設は法令上の上位理念を具体化したコンプライアンス運営(M=3.81)、ケアサービスの専門性の志向のコンプライアンス運営（M=3.70)、最低基準に基づくコンプライアンス運営（M=3.70）の順で表れた。そして、利用施設従事者は生活施設よりコンプライアンス関連全ての項目で平均値が高く表れた。

〈表８〉コンプライアンの導入の類型に関する重要度

（単位 : 平均、事例数）

区　　分	職員類型			施設類型		全体平均
	施設長	中間管理者	その他職員	生活施設	利用施設	
施設運営の最低基準に基づくコンプライアンス運営	3.74	3.51	3.49	3.38	3.70	3.57
法令上の上位理念を具体化したコンプライアンス運営	3.74	3.60	3.62	3.42	3.81	3.64
個別の事業部署が独自的にサービスを付加して運営するコンプライアンス	3.47	3.21	3.42	3.25	3.41	3.34
ケアサービスの専門性の向上のためコンプライアンス運営	3.67	3.52	3.64	3.45	3.70	3.60
サービスの対象者の特性により施設従事者が規定する内容中心のコンプライアンス運営	3.75	3.38	3.55	3.38	3.64	3.53
事例数	35	55	39	55	74	129

※重要度は Likert 5 点尺度に構成 ; 1 ぜんぜん重要でない、2 重要でない、3 普通である、4 重要である、5 とても重要である。

このコンプライアンスの導入の類型について重要度の平均値が施設類型と職員類型別に有意の差があるかtとf値を通じて見ると、第一に施設類型別に、最低基準に基づくコンプライアンス（t.=-2.860, p<.01）、法令上の上位理念を具体化したコンプライアンス運営（t=-3.243, p<.01）、ケアサービスの専門性の指向のコンプライアンス（t=-2.150, p<.05）、対象者の特性と施設職員が規定するコンプライアンス運営（t=-2.529, p<.05）項目で利用施設と生活施設の従事者の間に有意の平均値が出ている。即ち、利用施設の従事者は生活施設よりコンプライアンス運営の重要性をより認識していることとして表れた。第二に従事者の類型別に見ると、対象者の特性と施設の従事者の規定するコンプライアンス運営（f=4.518, p<.05）の項目では有意の平均の差が表れた。Sheffe 事後分析の結果、施設長（M=3.750）と中間管理者（M=3.382）の間の平均の差が有意であった（p<.05）。即ち、施設長は中間管理者よりも対象者の特性と施設の従事者が規定するコンプライアンスについてその重要性を高く認識していることと表れた。

〈表９〉コンプライアンス導入の類型についての施設類型、従事者類型別の重要度の差

（単位 : 平均、t/f 値）

区　分		平均	標準偏差	t/f(df)	有意度	N	事後検証(sheffe)
施設運営の最低基準に基づくコンプライアンス運営	生活施設	3.38	.680	-2.860	.005**	55	
	利用施設	3.70	.591	(127)		74	
	計	3.57	.648			129	
	施設長	3.74	.701	1.830	.165	35	
	中間管理者	3.51	.663	(2,126)		55	
	職員	3.49	.556			39	
	計	3.57	.648			129	
法令上の上位理念を具体化したコンプライアンス運営	生活施設	3.42	.629	-3.243	.002**	55	
	利用施設	3.81	.715	(127)		74	
	計	3.64	.705			129	
	施設長	3.74	.817	.480	.620	35	
	中間管理者	3.60	.710	(2,126)		55	
	職員	3.62	.590			39	
	計	3.64	.705			129	
個別の事業部門が独自的にサービスを付加して運営するコンプライアンス	生活施設	3.25	.6997	-1.219	.225	55	
	利用施設	3.41	.6941	(127)		74	
	計	3.341	.6978			129	
	施設長	3.467	.6528	1.864	.159	35	
	中間管理者	3.206	.7550	(2,126)		55	
	職員	3.419	.6339			39	
	計	3.341	.6978			129	

ケアサービスの専門性の向上のためコンプライアンス運営	生活施設	3.455	.6890	-2.150	.033*	55	
	利用施設	3.705	.6292	(127)		74	
	計	3.598	.6645			129	
	施設長	3.674	.6289	.688	.505	35	
	中間管理者	3.520	.7135			55	
	職員	3.641	.6277			39	
	計	3.598	.6645			129	
サービスの対象者の特性により施設従事者が規定する内容中心のコンプライアンス運営	生活施設	3.382	.5929	-2.566	.013*	55	
	利用施設	3.645	.5793	(127)		74	
	計	3.533	.5973			129	
	施設長	3.750	.5524	4.518	.013*	35	施設長 - 中間管理者
	中間管理者	3.382	.6233			55	
	職員	3.551	.5973			74	
	計					129	

*p<.05,**p<.01,***p<.001

V．考察及び結論

韓国の社会福祉はこれまでのサービス供給不足問題からサービスの質の確保の問題に転換されながら、老人や障害者などの社会経済的弱者の十分で質高いサービス利用に対する要求となり、社会福祉でのコンプライアンスの導入を要求する動きを引き出している。

このような動向に基づいて行ったコンプライアンスの認識及び導入についての今までの調査結果は次のように要約することができる。第一にコンプライアンスの関連制度及びプログラムについての認識は倫理綱領と基準（M=3.73）、擁護活動（M=3.53）など専門知識と価値や倫理に関することに認知度が高く表れ、特に利用施設の職員はより倫理や擁護活動について高く認識している。そして、老人福祉施設の従事者のコンプライアンスの認知度平均は M=3.27 で比較的高いと言える。第二にコンプライアンスの導入の理由についてはサービスの質の保障（M=4.02）のためが一番多く、特に施設長と利用施設が一番積極的である。従って、老人福祉施設のコンプライアンスの導入は、サービス利用者の質の保障を目指し、リーダーシップを積極的に活用する施設長の役割が重要だと思われる。第三にコンプライアンスの導入類型については法令上の上位理念（M=3.64）、ケアサービスの専門性志向（3.60）、最低基準（3.57）のコンプライアンス類型が高く、施設長が全ての項目で他の管理者や職員より高い。そして、生活施設はケアに、利用施設は法令上の上位理念に基づくコンプライアンスの導入に関心が高く、利用施設の従事者がコンプライアンスの導入の重要性を高く評価している。また施設長は特に施設職員に規定するコンプライアンスについて中間管理者より関心が高い。結論として、韓国の老人福祉施設はコンプライアンスの認識と導入について、サービスの質、社会的責任性、倫

理などを比較的よく知りその必要性について高く評価しているので、成功的導入が容易であると言える。そのためには、福祉理念に基づく関連法令の整備とルールの確立に力を注がなければならないと思う。特に施設長は誰よりもコンプライアンスについての認識や必要性を評価しているので、利用者のサービスの利用支援の手段として、組織的なコンプライアンス管理の導入及び活用にリーダーシップを発揮することが非常に重要である。

しかし、老人福祉施設を含め福祉施設のコンプライアンス実践のためには、次のようにより多方面で提起される課題についても目を向けなければならない。第一にコンプライアンスの効果的運用である。老人は判断能力が不十分であり結果的にサービスを主体的に利用し判断することができなく、周囲の家族や第三者も無心に対応することが可能である。従って、コンプライアンスは一番役割が期待される領域であり、高い倫理が裏付けなければ容易に運用することができないだろう。利用者からの苦情などに耳を傾け､質の高いサービスを維持するためには、自ら厳しくサービスを統制することができなければならない。そのような意味でコンプライアンスが効果的に機能する仕組みをいち早く確立する必要がある。

第二にコンプライアンスの目標の確立である。コンプライアンスが事業者側の支配道具とならないためにはその目的を正しく認識しなければならない。その目的はどのような方向の社会を実現するかについての理念と関連している。例えば、(1) 病気や障害、高齢、事故などにもかかわらず、安楽な生活をする事ができることを支持するシステムを構築することで医療 , 福祉 , 法律　各々のサービスが必要によって選択されることができるシステムが整備されているのか？　(2) 病気、障害、高齢などの状態や立場が最大限に尊重される支援が受容されるシステムであるか？　(3) 透明性を重視する方式が受け入れられているのか？ (4) 個人のプライドを尊重する生き方が保障されているのか？　この質問に答えられる目標でなければならない。

第三に権利擁護を実践するためのコンプライアンスの運用である。単に組織の固定性や透明性を担保し、組織統制の手段として内部的な活用ではなく、自らの運営に関係する全ての福祉サービスの利用者の福祉権を擁護することが前提となり、その内容が定められ導入が図らなければならない。この観点が欠如したらコンプライアンスはただの利益のための内部的管理手段に留まるだろう。

第四にコンプライアンス作りの参加の問題である。特に福祉のコンプライアンスは強制ではなく、自らの役割、理念などを理解し活用しなければ十分に効果をあげることができないだろう。したがって、このような理解が事業者や利用関係者に浸透することが重要である。特に、これまで職務に従事してきた従事者への意識改善も重要である。コンプライアンスは作る過程への積極的参加が大事であるという認識が広がっていかなければならない。そして、コンプライアンス規則などの形成過程においてサービスを提供する側と利用する側の協同作業によって導入されることも大事である。特に事業評価、第三者評価、内部告発制度、オンブズマン制度など関連制度やプログラムをどのように位置づけて活用するかは大きな課題であると言えるだろう。

< 注 >

1）高野範城・荒中・小湊純一、2005、「高齢者・障害者の権利擁護とコンプライアンス」、あけび書房、pp.106-107.

2）Ibid., pp.119-122.

3）Michael G.Silverman, 2008.「Compliance Management for Public, Private, or Nonprofit Organization」, McGraw Hill,pp.8-9.

4）Ibid., p.10.

5）平田　厚、2007、“福祉事業者のコンプライアンスとは”、月刊福祉、2007.12、全国社会福祉協議会、pp.18-19.

6）Ibid., pp.20-21.

7）KPMG、2003、「コンプライアンスマネジメント」、東洋經濟新聞社、pp.32-33; KPMG、2000、Integrity Management Service Sample Tool, p.119.

8）森山　滿、2003、「コンプライアンス經營マニュアル」、商事法務

9）Ibid.

10）森山　滿、2003.「コンプライアンス經營マニュアル」、商事法務

< 参考文獻 >

平田　厚、2007、“福祉事業者のコンプライアンスとは”、月刊福祉、2007.12、全国社会福祉協議会

KPMG、2003、「コンプライアン・マネジメント」、東洋經濟新聞社

森山　滿、2003.「コンプライアンス經營マニュアル」、商事法務

KPMG, 2000. Integrity Management Service Sample Tool.

Michael G. Silverman, 2008.「Compliance Management for Public, Private, or Nonprofit Organization」, McGraw Hill.