

# 心強かった第三者委員の関わり

## 利用者に寄り添い事業所にも理解

岩手県福祉サービス運営適正化委員会が主催する令和2年度福祉サービスの苦情を考えるセミナーは、令和2年9月28日、盛岡市のホテルニユーカリーナで開催され、福祉サービス事業所の苦情解決責任者等79人が参加しました。セミナーでは、運営適正化委員会の委員長を務める岩手県立大学社会福祉学部宮城好郎教授が講義したほか、「苦情解決における第三者委員の活躍」をテーマに、二つの事例報告がありました。

事例報告をしたのは、社会福祉法人大洋会の障がい者就労継続支援B型事業所星雲工房（大船渡市）の戸羽幸枝施設長、社会福祉法人田野畑村社会福祉協議会の千葉繁事務局長の二人です。

第三者委員とは、利用者の立場や特性に配慮した苦情解決を図るために事業者が委嘱する委員で、事業者や苦情申出人に助言するなどの役割があります。



事例を報告する戸羽幸枝さん

んは、法人が経営する別の施設の第三者委員でしたが、苦情の申出人と旧知であったことから苦情を託されたのでした。

「ご家族と事業所は1か月にわたって話し合いました。その結果、事業所は職員研修の実施、職員体制の見直しなどを行うこととしましたが、職員の解雇には応じませんが、職員の利用者はその後も事業所を休まず利用していましたが、約5か月後に利用をやめ、同じ法人が経営する別の事業所を利用することになりました。苦情解決責任者で施設長の

戸羽幸枝さんは一連の対応を振り返って、次のように苦情対応の反省をまとめました。①初期対応が大切だった。②利用者の本位、利用者の尊厳を守ることを当然としつつも職員を守ることも大切だった。③職員の暴言が起きてしまったことは取り返しがつかなかった。④事実を示すものとして記録を残すことの重要性を知った。⑤職員対応のあり方について、勇気をもって話し合い、意識が変わった。

●これからも関わり続ける  
家族との話し合いに同席し、事業所の対応経過も把握してきた第三者委員の山下さんは、「今回の苦情対応は利用者のご家族も事業所の職員も痛みを伴ったと思う」「障がいを持って事業所を利用する人も職員も、この地域でこれからも生活していく人です。これからも苦情の相談にものりながら、長い目でかわつていきたい」。戸羽施設長は、「第三者委員のかかわりは心強かった。失敗や苦情があっても、きちんと対応し乗り越えていく強い組織を目指したい」と結びました。

### 新型コロナウイルス感染症予防で苦情に変化が

新型コロナウイルスへの感染予防が、福祉サービス事業所の大きな課題となっています。事業所内での集団感染を防止するため、家族との面会制限や外出制限が取り組まれてきました。福祉サービス運営適正化委員会で受け付けた苦情にもこのような感染防止の対策から生じた事例がありました。

休日の外出制限をめぐってグループホームで暮らす障がい者のご家族からの苦情です。この利用者は、コンビニなどでの買物が習慣になっていたのですが、外出制限によって買物ができず精神的に不安定になっているとの苦情でした。感染防止と行動の自由の板挟みになっている様子がうかがわれました。この苦情は、事業所の対応によって解決の見通しとなりました。



事業所向け苦情解決体制ポスター

## 放課後児童クラブの課題見えた

放課後児童クラブを田野畑村から受託している田野畑村社会福祉協議会にクラブ運営に対する苦情がありました。苦情は申出人から第三者委員に電話で伝えられました。内容は次のとおりでした。①閉所時間が午後6時30分と早いので子どもの迎えに間に合わない。子どもの長期休業時には開所時刻が遅く、仕事に間に合わない。②学校の宿題を

見てもらえない。③寒くても外で遊ぶように言われる。職員の対応にも問題がある。●迅速だった対応検討  
第三者委員は、苦情を受けた翌日に苦情受付担当者（当時の常務理事）に報告しました。その後、苦情解決責任者（当時の会長）、苦情受付担当者、第三者委員3名、村の担当課長らが会議を開き、対応方針を申出人に報告しました。



田野畑村社会福祉協議会事務局長 千葉繁さん

利用時間については、利用者から連絡があれば柔軟に対応することになりました。学校の宿題については、声掛けやヒントを出しているなどの対応を説明しました。外での遊びは強制ではなく、子どもの意思を尊重することにしました。

また、法人としても人事の停滞が課題になっていたのでも、これを機会に人事異動も検討することにしました。この苦情に対応した第三者委員は、放課後児童クラブがある地域の住民で、信頼の厚い方でした。電話を受けた際、クラブの不満をじっくりと聴いたといいます。そのことで多くの情報を把握することになりました。話を聴くうち、家庭の状況や子育てと仕事で気持ちに余裕がないという背

景も分かったそうです。●苦情が出やすい環境に  
苦情対応を振り返って千葉繁事務局次長は次のような気づきや問題点を指摘しました。「利用者は、法人や事業所の職員には直接苦情を言えない状況にあり、苦情を出しやすい環境づくりが必要だと気づかされました」「公正中立な第三者委員に関わってもらったことで、迅速で組織的な対応ができました」と話しました。



岩手県立大学社会福祉学部 岩手県立大学社会福祉学部 宮城好郎教授 (岩手県福祉サービス運営適正化委員会委員長)

岩手県立大学社会福祉学部の宮城好郎教授は、セミナーで「福祉サービスの質と苦情解決」と題して講義しました。サービスの質の二面性や「満足と不満」が生じる仕組み、難苦情に対するより組織的な取組の重要性を訴えました。

サービスは、役に立つために提供する有形的な要素も含まれた行為・人間の働きであり、対価の対象となるものです。サービスには形がなく、生産と消費が同時に進んで、消滅してしまいます。サービスは貯蔵できないのです。また、サービスを提供する側と受け側の情報は非対称です。サービスの質を見てみましょう。質には「主観的な側面」と「客観的な側面」があります。同じサービスでも主観と客観では異なった受け止め方になるのです。

サービスを利用するとき、満足と不満が生ずるのには理由があります。サービスに対する期待は、役に立つために利用する期待に対して実際に利用してみたときの実感に相違がないときは「満足」です。しかし、期待に対して実感が下回ったときは「不満」となります。これが大きく下回れば「失望」となり苦情にも発展するのです。サービスを提供する事業者は、利用者の期待値をコントロールできません。したがって、同じサービスを提供しても「満足」と「不満」が生じるのです。

サービスは提供回数に比例して利用者の期待値も上昇する傾向があります。利用者の期待水準に対して事業者が応えられないとき苦情になります。しかし、事業者は無限にサービスの水準を上げることできません。できないことを「何とかします」と対応するのは悪手と言えます。常軌を逸した要求すなわち「難苦情」については、対応可能なことと、できない限界をキッチリと設定する必要があります。また、このような難苦情の対応は担当者一人に任せてはいけません。組織的に取り組むことが対応者のメンタルヘルス対策の観点からも必要です。難苦情に対応するには技術も必要です。苦情の申出を否定されている印象を与えない

### 運営適正化委員会の業務

岩手県福祉サービス運営適正化委員会は、利用者からの苦情相談を受け付け、事業所に解決の申入れを行います。このほか、苦情解決に関する情報交換会の開催や事業所内研修の講師派遣にも取り組んでいます。

盛岡市三本柳8-1-13  
ふれあいランド岩手2階  
☎019-637-8871