

3 町田市福祉サービス苦情調整第三者委員の活動を振り返って

苦情を苦情で終わらせないために

谷内 孝行

「苦情」という言葉を聞いて、皆さんはどのようなイメージを持たれますか？それは、「苦情」を訴える側と、その「苦情」を受ける側とで、捉え方は異なると思われまますが。私はこれまで本事業に関わる中で、訴える側でも受ける側でもない、まさに「第三者」として多くの苦情に携わってきました。その中で感じるのは、訴える側も受ける側も、苦情を「相手の立場」で捉える寛容さが大切ではないかということです。苦情を訴える側が、もし自分がその苦情を受けた際、どのような表現、伝え方、説明をすれば適切に理解してもらえるのか、また反対に、苦情を受けた際、もし自分が苦情を訴える立場だと、職員からどのような対応を受けると安心し、納得できるのかを常に考えることが大切だと思います。そこには相互理解をもたらす「想像力」が必要となります。

苦情対応は相互理解をなしには成り立ちません。相手を理解するためには、自身の視野を広げ、時には自身の価値観や倫理観と対峙することも求められます。誤解を恐れずに言うと「福祉の常識は世間の非常識」です。社会が多様化するとともに当然、社会福祉の世界も多様化します。社会福祉に従事する人々はこうした多様化による「ゆらぎ」を鋭く察知する感性も必要となります。「苦情を苦情で終わらせない」、そのためにも福祉従事者ひとり一人が「福祉の常識」を見つめなおす姿勢、そして、運営者側には、そうした職員の見つめなおしの機会作りに励んでいただきたいと思えます。

「苦情調整事業だからできること」

西川 牧子

私は弁護士という仕事柄、当事者間で主張する事実が異なるという場面をよく目にします。近年、セクハラ、パワハラ、モラハラといった問題がクローズアップされていますが、これらの多くは言った、言わない、やった、やらないと事実が争われることがよくあります。これらの事実は録音等の客観的証拠があればすぐにわかることですが、日常生活のやりとりを録音している人などほとんどいません。これが裁判ですと、証拠がない＝主張が認められないということが多くあるため、裁判の限界というものを感じることもあります。

苦情調整事業でも、申出人と事業者とで、主張が食い違うことがよく見られます。これも福祉サービス中の出来事なので、証拠などなく、どちらの主張が正しいか、第三者委員には判断できないことが多々あります。苦情調整事業は、長い時間をかけて審理する裁判と異なり、申出人、事業者から1回聞き取りをするだけなので、事実認定が難しいのはなおさらです。

しかし裁判と違うのは、苦情調整事業は、その食い違いを前提としつつ、申出人と事業者間の調整を図るという調整機能を有していることです。少なくとも、申出人が

事業者のこのような言動に傷ついた、不快に思ったという声を届けることができ、事業者には改善を求めることができます。

当事者の方が苦情調整の結果をどう感じたか、満足してもらえた面もあれば物足りなく思われたこともあるかもしれませんが、苦情は今後の改善につながるものです。利用者にも積極的に活用して頂き、また事業者にも前向きに受け取ってもらえればと思います。

「2018年度の振り返り」

佐々木 徹也

本年度も皆様のご指導ご協力で事業を推進できましたこと改めて御礼申し上げます。ご関係の皆様のご尽力によって、本事業の趣旨が徐々に浸透していると感じられ、心からうれしく思っております。

一方で、「苦情」をネガティブなものとして捉えてしまわれる事業所もまだまだ多いようです。そのように捉えてしまう背景には様々なことがあると思いますが、そのひとつとして「現行の制度・システムに従った運営さえ行っていれば問題は起きるはずがない」という意識があるようにも感じます。

国などが定めた福祉サービス提供のルールは、「できるだけ多くの人にできるだけ多くの幸福を」提供するための手段なので、目の前にいる一人の利用者にとって最大幸福を提供することまでは保証できません。それでも、歴史を積み重ねて作られた制度やルールは、それなりに多くの利用者に受け入れられているため、そのルールに乗り切れない利用者が現れると「利用者の方が悪い」という感情も芽生えてしまいます。私自身、サービス提供者の一人でもありますので、イレギュラーな希望を出される利用者に戸惑う気持ちはよく理解できます。

しかし、私たちは制度設計などを行う国や自治体の担当者ではありません。「法令遵守」と「柔軟性・人情味」の整合性やバランスを模索することこそが現場の支援者たる所以ではないかとも思います。正解などないのかもしれませんが、それでも悩み続けることが結果として「利用者の権利擁護」と「事業所の発展」に繋がると確信しておりますので、今後とも本事業へのご理解・ご協力を切にお願い申し上げます。