

4 苦情申し出

委員会は、本事業において受け付けた市民からの苦情申し出に対し、苦情対象事業者への事情調査等を経て、客観的な立場かつ専門的見地から公平・中立な意見および助言を行う。

対象となる相談者やサービスの範囲等については、本報告書「8 参考資料」の「2）町田市福祉サービス総合支援事業における苦情対応機関の設置に関する取扱指針」に記載されているとおりである。

2018年度は障害者総合支援法に関する申し出を2件、高齢者福祉に関する申し出を1件受け付けた。なお、障害者総合支援法に関する2件の申し出は、同時期に同じ就労継続支援（B型）事業所を対象とするものであった。

苦情申し出に至った相談については、委員による申出人面談を実施し、申出人から聞き取った申し出内容に沿って事業所への調査を実施した。これらの情報を基に、委員会として結果報告書を作成し、申出人及び対象事業所へ送付した。

以下、プライバシー保護のため、結果報告書の内容を要約したものを掲載し、各関係者への参考としたい。

(1) 「利用者の希望を聞いてもらえない。」(同一事業所に対する申し出)

サービス種別：障害者総合支援法	相談者：本人（2名）
申し出趣旨	<ul style="list-style-type: none">・長く事業所を利用しているが、昔より働きづらくなっている。・職員による、強制、強要、強迫、嫌がらせがあるのでなくして欲しい。・職員は利用者が行う仕事が大変であることを理解していないので、理解して欲しい。・利用者一人ひとりの意見をもっと聞いてほしい。
第三者委員会の意見・助言	<p>当該事業所は、町田市の障がい福祉の象徴的存在ともいえます。しかし、障がい福祉を取り巻く時代の変化は急激なため、これまでと同じ運営方針では事業が続けられなくなるリスクがあります。こうした現状を考えれば、施設長をはじめ事業所のスタッフが常に新たな取り組みや工夫をする姿勢は当然といえます。</p> <p>一方で、申出人は障がい福祉に関する制度が変わる以前から長年にわたって事業所で勤務し、日々努力をされ、事業所内での働き方や職場での人間関係を作り上げてこられたと推察します。時代の変化とそれに伴う制度改正のなかで、事業所が居場所としての役割だけでなく、就労の場所へと変容することはやむを得ませんが、事業所の運営方針変更はよほど丁寧な説明と話し合いがなければ、利用者の理解は得られないと思われます。申出人から見れば、自らは以前と何も変えていないのに、いつの間にか否定されたような気持ちになったのではないのでしょうか。利用者同士に限らず、職員も交えた交流の場（外出や旅行など）の設定を検討していただくと同時に、メンバーミーティングについても、より活発な利用者同士の意見交換を頻回に行うことができるよう、工夫していただきたいと思ひます。</p> <p>事の大小に限らず仕事のやり方などを変更する際には、規程等に沿うだけでなく、利用者がどう感じるか、どう感じたか、という視点も踏まえていただけたらうれしく思ひます。法人全体を見れば、役員や関係者などの中には利用者との長年の信頼関係を築いておられる方もいらっしゃると思ひますので、現場職員だけで抱えることなく、より多くの皆さんで事業所を作り上げてほしいと願ひます。</p>

(2) 「高齢者支援センターの対応について、調査をしてほしい。」

サービス種別：高齢者福祉		相談者：家族
申し出趣旨	<ul style="list-style-type: none">・親（以下、「本人」）のことにについて高齢者支援センター（以下、「事業所」）に相談をしていたが、途中から対応を拒否されて困っているため、その理由を調査して欲しい。・今後、事業所ができる全ての手段を使って本人の対応をしてほしい。	
第三者委員会の意見・助言	<p>事業所の業務には、高齢者だけでなく、その家族の支援も含まれます。本件についても申出人の相談にのり、一緒に対応策を考えるなど、申出人の不安を取り除くことも事業所の対応として必要だったのではないのでしょうか。</p> <p>実際に、事業所は申出人から本人に関する具体的な相談を受けており、申出人が困った状況にあることは把握していました。事業所としては、本人から関わりを拒否されている状況であったため、申出人が希望していた本人に対する直接的な支援を導入できなかったことは理解できますが、今回の事業所の対応は申出人に対する配慮が欠けており、対応として不十分であったことは否めないと思います。</p> <p>第三者委員としては、申出人からのヒアリングにおいて、申出人は本人のことを心配し、本人が安全に暮らしていけるよう何とかしたいと感じました。今回の苦情調整を契機に、事業所には申出人の不安にも寄り添いながら、本人だけでなくご家族も視野に入れた支援を検討して頂きたいと思います。</p>	