第56号明・愛
NPO法人
メイアイヘルプユー
発行日2019年9月30日
特定非営利活動法人 メイアイヘルプユー会報
発行人 代表理事 新津ふみ子

設立25周年を目指して

代表理事 新津ふみ子

7月6日(土)、「設立20周年記念会」を開催いたしました。北海道から沖縄まで、多くの方たちに参加していただきました。感謝です。

今回の総合テーマは「福祉サービス第三者評価を活用し、明日へ向かう―苦情の価値、対応の適切性を考える:人として、そして評価調査者として」です。この会での学びを報告します。

シンポジウムでは、テーマに「苦情」を取り上げました。苦情を課題としたシンポジウムは、第三者評価機関だからできたのではないかと、少しばかり自負しています。

シンポジウムに先立ち「苦情対応の現状―都道府県運営適正化委員会事業(苦情受付・解決状況)実績報告」として、全国社会福祉協議会の吉村尚也さんから講義していただきました。内容は、苦情解決の制度的な位置づけ、および福祉分野における苦情解決の枠組み、運営適正化委員会における相談・苦情の対応状況と今後の取り組みに向けてなど、なかなか聞くことができない内容でした。その一部を紹介します。

1. 社会福祉法では、福祉サービスに関する苦情解決の取り組みは、利用者主体の福祉制度を確立するうえで重要な意味を有する。苦情解決は、現に不利益を受けている「利用者の保護」のみならず、福祉サービスに関する苦情や意見を広く汲み上げることで、サービスの改善につなげることが期待されている。
2. 現在、福祉分野における苦情解決の枠組みは、①事業者段階(当事者間での解決)、②運営適正化委員会(助言・あっせん)、③都道府県行政(指導監督)の三層構造になっている。

①事業者段階

・国の定めるガイドラインに則り、苦情受付担当者、苦情解決責任者、第三者委員を設けて対応する。
・苦情解決の結果は、個人情報を除き、インターネットを活用した方法のほか、「事業報告書」や「広報誌」等に実績を掲載するなどして公表する。
・しかし、現実には、「努力義務」を理由に、苦情の受付や解決の仕組みを設けていない事業者がある。また、苦情解決の取り組み状況を公表していない事業者も多い(WAM NETの電子開示システム掲載率は約50%)。

②運営適正化委員会

・運営適正化委員会(都道府県社会福祉協議会に設置)に寄せられる苦情を分野別でみると、障害関係が全体の過半数であり、その割合は年々拡大している。
・苦情の内容(種類)は、最も多いのが「職員の接遇」の40%、次いで「サービスの質や量」である。

③都道府県行政

・虐待などの権利侵害について具体性や緊急性がある場合には、指導監査権限をもって対応する。
・しかし、一般的な苦情や意見については対応が難しい現実がある。

そして、今後の課題としては「苦情解決の第一義的責任を有する事業者に対する体制整備の働きかけの強化があげられている」という報告でした。

次に、シンポジウムの「受審事業所からの報告」「評価機関からの報告」の学びについて報告します。なお、シンポジウム全体のプログラム構成は、次の通りです。

シンポジウム:
苦情対応の現状と課題―第三者評価の視点から
ファシリテータ 東洋大学・准教授 高野龍昭 氏

・受審事業者からの報告
【高齢分野】
社会福祉法人よいち福祉会 本荘頼賢 氏
社会福祉法人こうほうえん 高岡久雄 氏
【障害分野】
社会福祉法人ひまわり福祉会 杉本 都 氏
社会福祉法人クムレ 安 知子 氏

・評価機関からの報告
【評価機関】
社会福祉法人岩手県社会福祉協議会 右京昌久 氏
特定非営利活動法人福祉経営ネットワーク 岡田賢宏 氏

はじめに「受審事業者から」として、4つの事業所から報告を受けました。苦情解決体制を整備し、重要事項説明書への明示、そして施設内への掲示も当然のこととするなど、苦情や意見を言いやすくするために複数の手段を整備しています。そして「苦情」の捉え方についても4事業所で共通していました。具体的には「苦情は出て当然」「苦情は財産、言い訳をせず真摯に謙虚に苦情を受け止める」「今知り得ている

56号のガイド

1～2P:設立25周年を目指して
3～4P:設立20周年記念会を終えて
4P:内部研修会報告"福祉サービスにおける苦情解決とは何か"、「総会」開催のご案内、ほか

◆『厚生福祉』第6492号(2019年6月4日発行)の巻頭言「統計不正問題」を執筆者の齋藤芳雄さんからご提供いただきましたので会報に同封します。(編)

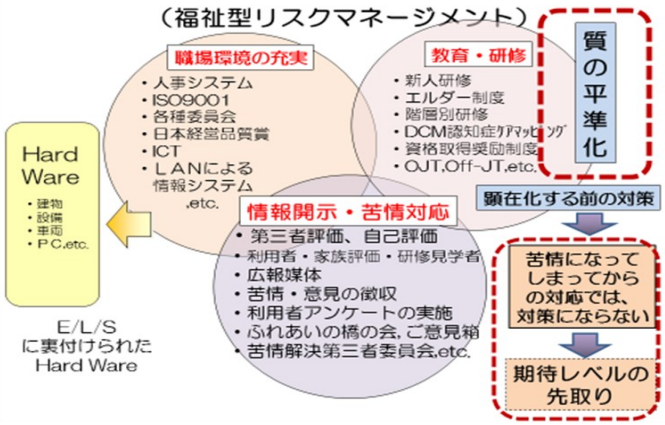


図　こうほうえん「福祉型リスクマネジメント」の体制

苦情はほんの一部。苦情は探す。探していく視点を持って取り組む」などです。

さらに、情報公開の方法として、ホームページで苦情内容を公開、広報誌への掲載などが紹介されました。利用者アンケート調査などを実施し、利用者の満足度や意見を定期的に把握することのほか、当然のことのように第三者評価を計画的に受審し、その内容も法人のホームページで公開しているなどでした。

また、私は、社会福祉法人こうほうえんの「福祉型リスクマネジメント」の体制づくりの紹介から、苦情対応の位置づけを改めて自覚しました。それを**図**に紹介します。

次に、第三者評価機関2カ所から報告を受けました。実は、当日参加した会員から感想が寄せられました。それは、報告のなかで紹介された「苦情を通じた質の向上の過程」からの学びであり、「公表する」までには前段階が必要なことがよくわかったというのです。それを以下に紹介します。

■第1段階：体制づくり
規程・マニュアル制定、第三者委員、担当者等の任命

■第2段階：しくみの機能化
しくみの周知、掲示、資料の配布と説明、意見箱の設置、苦情や相談の受け止め、苦情解決

■第3段階：公　表
苦情解決内容の公表（第三者評価基準では、この状態を「よりよい福祉サービスの水準・状態、質の向上を目指す際に目安とする状態」としている）

■第4段階：質の向上
体制・しくみ（規程、マニュアル等）の見直し、改善

報告者は、この4つの段階を説明したあとで「自ら公表している事業所は少なく、『公表』と『公開』は異なる」と付け加えました。私は、改めて、事業者が「公開」に取り組むことを期待します。第三者評価機関として、その後押しができるといいですね。

なお、公開と公表の違いについて紹介します。

「公開とは人もしくは会社が自身の意思によって公にすることであり、公表は外部の圧力によって公にせざるを得ないときや今まで隠していたものを公にするときのことを言う」

シンポジウムは、本当に充実した4時間でした。報告者をしていただいた方々、ファシリテータを担当していただいた高野さん（会員・東洋大学准教授）に感謝です。

20周年を迎えることができ、代表理事としてこれまでを振り返り、挨拶をさせていただきました。それを『シルバー新報』さんが取り上げてくれましたので、原文のまま紹介します。

＊

次は「25周年」、明日へ向かいます。

今、新たな課題を考えています。会員の皆様には、中長期計画で提案させていただきます。これからもよろしくお願いします。

やっぱり、“長渕剛”で25周年に向かいます。

曲は『HOLD YOUR LAST CHANCE』です。

♪……
傷つき打ちのめされても　はいあがる力が欲しい
人は皆　弱虫を背負って生きている
（中略）
頬を突き刺す怖さがあっても
立ち向かう勇気が欲しい
曲がりくねった迷路で
真実の自分を探すんだ
Hold Your Last Chance
……♪

シルバー新報　２０１９年（令和元年）７月19日（金曜日）　8

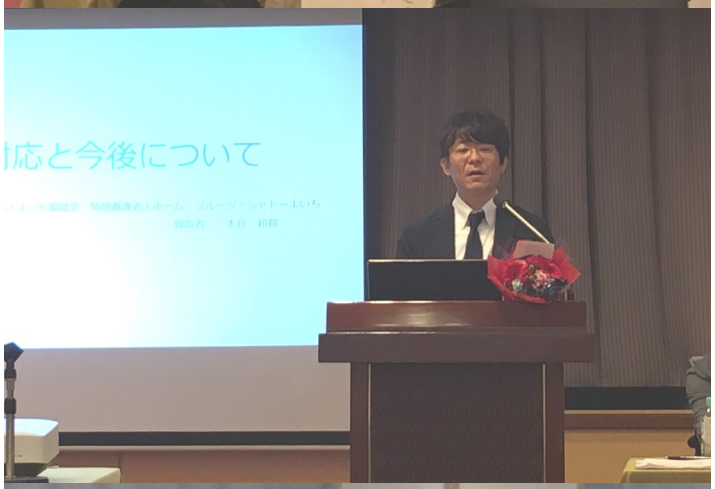
ひと

第三者評価で20年 利用者の声が質向上の原点

メイアイヘルプユー代表理事　**新津 ふみ子** さん

「20年間肝に銘じてきたのは、常に利用者中心であること。そして経験にひっぱられないこと」。今月6日、第三者評価事業を行うNPO法人メイアイヘルプユーの設立20周年記念シンポジウムが都内で開催された。代表理事の新津ふみ子さんが笑顔で挨拶した。

第三者評価が制度として本格実施となったのは2005年から。看護師を辞め、進んで受審する事業者もまばらな中でのスタート。だが妥協する姿勢は一切なく、「あまりの厳しさに職員が自信を失い、涙するほど」（受審した社会福祉法人こうほうえん）という声も。利用者の立場と専門職としての視点を併せ持って、組織の持つ隠れた課題を事業者に気付かせていった。この20年間での評価事業所数は682回に及ぶ。自治体や経営者の温度差もあるが、「評価事業を通じて全国に目的や使命を共有する仲間が増えた。どんなに世の中が変化しても変わらずに大切にしたい」



設立20周年記念会を終えて

事務局長　鳥海房枝

五反田駅近くの「ゆうぽうと」でのメイアイヘルプユー設立15周年記念会は、酷暑のなかでした。あれから丸4年が経ちました。本来ですと2020年が設立20周年にあたるのですが、来年その時期は東京オリンピックの日程と重なるため、設立20周年記念会を一年早く7月6日に開催しました。

会場は、四ッ谷駅に近い「弘済会館」です。当日はぱらぱらと雨が落ちる天気でしたが、15周年の酷暑と比べると、はるかに過ごしやすかったように思います。

土曜日の午後にもかかわらず、シンポジウムには遠く北海道から沖縄まで、113名の皆様にお集まりいただきました。このシンポジウムの様子は代表理事の巻頭言で報告させていただいておりますので、ここではその後の懇親会の風景をお知らせします。

懇親会も「弘済会館」の別の部屋で行い、60余名の皆様がご参加くださいました。

そして乾杯のご発声は、岩手県釜石市の「あいぜんの里」施設長の古川明良様にお願いし、祝辞は鳥取県の「こうほうえん」理事長の廣江研様と、静岡県の「美芳会」理事長の大塚芳正様からいただきました。

さらに多数の祝電が届いたほか、ご参加くださった皆様などから郷土色豊かなお土産も頂戴しました。ありがとうございました。

懇親会で初めてお顔合わせされた参加者もおられたようですが、名刺交換しながら、和やかな時が過ぎていきました。

会員はじめ多くの関係者の皆様に支えていただいて、メイアイヘルプユーの「今日」があることを実感いたします。

今後ともどうぞよろしくお願いします。

内部研修会報告

“福祉サービスにおける苦情解決とは何か”

6月11日（火）開催の「内部研修会」は、講師に立教大学コミュニティ福祉学部の平野方紹（ひらの・まさあき）教授をお迎えしました。テーマは「福祉サービスにおける苦情解決とは何か－サービスの質の向上へ向けて」です。

当日の参加者は、非会員1名を含む15名でした。参加者のお一人の塚田さんから受講の感想を寄せていただきましたので、紹介します。

6月の内部研修会を受講して

これまでさまざまな研修を受講する機会はありましたが、苦情に関する研修は、私にとってまさに“未知との遭遇”であり、どのような内容になるのか、非常に興味深いものでありました。

講義のなかでは、近年の福祉現場における苦情相談の傾向、「苦情」「クレーム」「不平」「不満」などの定義を明確に説明していただき、私が「苦情」として捉えていたことが、実は「クレーム」であったり「抗議」であったことに気づく結果へとつながりました。

また、講義を受けるまでは苦情に対して非常にネガティブな印象を持っており、できることならば「苦情は受け付けたくない」というのが本音でした。そんななかで、これまでに福祉の現場で業務中に受け付けた苦情を振り返ってみると、果たして自分は利用者の求めているサービスの質の向上などの要望に対し、適切に対応することができていたのかと考えさせられることとなりました。また、苦情を受け付けた際には、常に「事業所として対応可能な範囲であること」や「他の利用者との整合性に配慮すること」などを意識しながらの対応となっていたことに気づかされました。

平野先生から「苦情申し立ての際、申立人は“一人称・過去形”で考えるが、苦情解決の際にはこれを“三人称・未来形”に転換していくことが重要である」との説明を受け、これは「福祉現場だけではなく、対人関係スキルとして広く活かせることなのではないか」などと感じていると、研修は瞬く間に終焉を迎えることになりました。

福祉現場とは直接関係ない話になってしまいますが、苦情を積極的にサービスの質の向上につなげている事例を一つ申し上げたいと思います。

埼玉県内某所にある遊戯場の話ですが、そこではどんな些細な苦情に対しても真摯に対応し、その内容を一般公開しています。最初は、それにどんな効果があるのか半信半疑でしたが、公開されている内容を読み進んでいくうちに実に興味深いものとなり、最近では、その苦情対応の内容を知りたくて、私は時折そのお店にお邪魔してしまいます。詳細な苦情の内容は割愛させていただきますが、結論から申し上げますと、サービスの質が向上し、お客様が絶えない経営となっています。また、シルバー層のお客様が多いことも特筆ものであり、歩行器を使っている人、車いすの人、常連同士のコミュニティも構築され、ある意味では制度外のデイサービス、民間発の地域包括ケアの一つの「型」ではないかとも考えさせられます。

私たち第三者評価に携わる者として、ヒアリングの際には、苦情受付票を閲覧する機会も多々あります。その際に、苦情からもサービスの質の向上につながることがあることを施設側とも相互理解できるよう働きかけることで、今回の研修で学んだことが活かせるよう精進していきたいと思います。多くの気づきを与えていただいた平野先生、また企画してくださった事務局の皆様に感謝申し上げたいと思います。

（塚田章宏）

「総会」開催のご案内

恒例のメイアイヘルプユー総会を、来る11月29日（金）の18時30分より開催いたします。会員の皆様には、総会開催要項を11月初旬にお送りする予定です。

ご多忙の折とは存じますが、万障お繰り合わせの上、ご出席くださいますようお願い申し上げます。

事務局だより

第三者評価も佳境に入り、一年のうちで最も多忙な時期に入っています。今年度の9月末時点の状況は、都内の評価が33件、都外評価が12件となっています。

見積もりと契約はそろそろ終盤期に入りました。ただし、事務局は実際の評価に入る前のさまざまな書類の準備と、利用者調査や職員自己評価の結果の入力作業に追われています。これらの目途がつくころには、評価結果の納品業務が待っています。一年間を均等に配分した仕事量になればよいのですが、事業者から評価依頼をいただく仕事のため、こちらの都合のよいようにはいきません。でも何とか今年度の見通しも立つたようです。

設立20周年記念会を終えたところですが、代表は25周年を見据えているようです。ラグビーのワールドカップ、昨日は日本が強豪のアイルランドを下した試合を見て、「前へ」そして「つなぐ」の言葉がとてつもない重みをもって感じられます。

（事務局長・鳥海）

みなさまからの
社会福祉情報お待ちしています。（編）

メールアドレス：smile-npo@smile.meiai.org
＊HPアドレス：www.meial.org/

〒141-0031　東京都品川区西五反田2-31-9
シーバード五反田401
(03)3494・9033
NPO法人メイアイヘルプユー