

第三者委員活動のポイント

1 第三者委員の積極的な活動のヒント

(1) 積極的に意見を収集するために

① 意見箱の設置

通常は意見箱を設置しても、職員が開封する。第三者委員以外に開封しないという約束で施設内に設置してもらい、直接意見を聞くことも考えられる。

② 利用者や家族へのアンケートの実施

事業者の協力を得て共同で実施することになる。アンケートの内容を企画する。また、事業者から結果の報告を受け、利用者の満足度や意見などを把握する。

③ 家族会・保護者会への参加

家族会・保護者会が組織されている場合は、事業者の協力を得て同席する。その場で、事業者に対する意見、希望、苦情などが出される場合もある。

④ 相談日の設定

第三者委員が直接相談を受けるため、「毎月第〇〇曜日」などと設定し、相談を受ける方法（相談室の利用、居室の巡回など）を決めて行う。事業者の協力を得て、利用者に周知してもらうこととする。

(2) 施設の実情を知るために

① 施設体験

特別な行事以外の日で、施設の了解を得て宿泊訪問などをして、サービスの流れや実情を知るために、職員の普段の一日の活動を体験するとともに利用者と一緒に過ごす時間を持つ。

また、利用者に顔を覚えてもらうことが信頼関係をつくるために必要である。

② 職員会議や職員研修会への参加

職員の権利擁護意識やサービス改善の意欲を理解することも活動に役立つ。施設の了解を得て職員会議や職員研修会に出席し、職員の意欲や風通しのよさを感じることができる。場合によっては、第三者委員として助言することや、外部の目から見た施設の状況を職員などに話す機会をもつ。

(3) 第三者委員相互の意見交換や研修

① 同法人内の第三者委員相互の意見交換の場を持つ

② 同業種の第三者委員との交流

③ 苦情解決や福祉サービスの研修会等への参加

④ 他事業所への訪問機会などを通して理解を深める

2 相談を受ける際の心構え

- (1) 相談者の立場に立って受け止め、親身になり丁寧な対応を心がける。
- (2) 話しやすい気持ちにさせる雰囲気作りをする。
- (3) 「話を聞く」という受容の姿勢を示す。
- (4) 訴えの言葉だけでなく、感情・気持ちの表情、態度等にも注意を払い対応する。
- (5) 質問を挟みながら相談の主訴や背景にあるものを把握する。
- (6) 不安や不満、怒りなどに耳を傾け、受容する。
- (7) 不安を取り除き、安心させる。

3 聞き取る際のポイント

- (1) 誰の相談かを確認する（福祉サービスの利用者、家族、関係者）。
- (2) 苦情の対象は福祉サービスかそれ以外かを確認する。
- (3) 事業者と福祉サービスの内容を確認する。
- (4) 相談したいことは何かを明確にする。
- (5) 相談者は、相談に来る前に、苦情を解決するために何らかの動きをしたかを確認する。
- (6) 相談者は何を希望しているのかを確認する。
- (7) 口調や音声、表情、しぐさなどの事柄を見逃さない。
- (8) 表面化している要望の他に潜在ニーズが隠れていないか見極める。
- (9) 相談に無関係な質問や専門用語をさげ、わかりやすく具体的な言葉を用いる。
- (10) 虐待等のケースの場合、乱暴や暴力による傷やあざはないか、状況を確認できる写真や診断書等を確認する。
- (11) 詐欺や事故等のケースについては、内容や時間等の明確な記録の有無を確認する。

4 事実を客観的に把握するための留意点

- (1) 相談内容を整理し、事実を出来るだけ客観的に把握していく姿勢が求められる。
- (2) 問題が発生した段階はどこか、問題が発生した原因は何か等、正確に把握することで解決に向けた道筋が明確になっていく。
- (3) 事故の場合など時系列で追った方がわかりやすい場合は、時系列で整理した資料を作成する。
- (4) 申出人と事業者の言い分が違うなどポイントとなる事項については、関係機関等の確認内容も含めた比較資料を作成する。

5 利用者の状況や特性に応じた対応

- (1) 利用者の表情や反応を見て、コミュニケーションの取り方や対応の仕方を工夫する。例えば、平易な言葉を用いる、時間をかけて何度も説明する、ゆっくりと繰り返して話す、目線の高さを合わせる、距離や方向を変えるなど。

また、どうしてもコミュニケーションの難しい方については、日々接している担当職員からアドバイスを得る。

- (2) 日頃からの信頼関係や、その場で話しやすい雰囲気を作ることが重要である。例えば、あまり親しくない人には緊張して話せなくなる人もいる。また、とりわけ心身機能が低下している場合は話すことが億劫で気力が出ないこともある。

- (3) 相談場所の設定

第三者委員の相談日を決めて、施設に出向く場合、施設の相談室を利用することが一般的であるが、誰が相談室に入ったかわかることを嫌がる場合が考えられる。施設の了解を得て、利用者の居室を訪問して話しを聞くことも考えられる。

第三者委員からみた苦情解決の流れ（参考）

