

福祉サービス向上に向けた課題

案件の中には個々の事業者の対応を越え、サービス対象者や内容を同じくする事業者に共通する課題も少なくありません。受理した案件から読み取られる、今後の課題をいくつかご紹介します。

○運営委員会等組織の活用を

「利用者が他の利用者の保護者とトラブルを起こした」、「職員から事業者への高額の遺贈を内容とする『公正証書遺言』の作成を勧められた」、「利用者の工賃支給基準に責任者の私的な感情が入っている」。

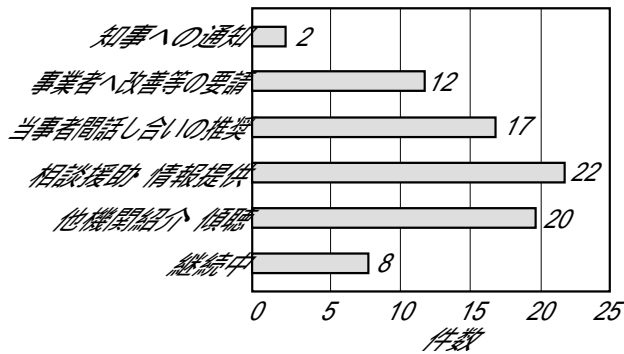
(表2) 利用者・居住地別件数

		県域	横浜市	川崎市	横浜質市	その他※	県外	不詳	合計
高齢者	痴呆者	0	3	0	0	0	0	0	3
	高齢者	14	8	1	3	0	0	0	26
	小計	14	11	0	3	0	0	0	29
障害者	身体的	4	5	0	1	1	0	0	11
	知的	4	4	0	5	0	1	0	14
	精神的	6	7	0	1	0	0	1	15
	小計	14	16	0	7	1	1	1	40
児童	8	1	0	0	0	0	0	9	
その他(含不詳)	1	1	0	0	0	0	1	3	
計		37	29	1	10	1	1	2	81

※利用者が複数で居住地が特定できないもの

これらの事例は、具体的な改善がなされたため解決に至りましたが、地域作業所の利用者や家族からの類似の申し出は増加する傾向にあります。

(図) 昨年度受理した苦情への対応



障害者作業所の多くは、職員が少数であるなどの厳しい条件にも関わらず、職員や関係者の熱意により日々の活動が行われています。しかし、業務の多忙さなどからトラブルへの対応が遅れることも少なくありません。運営を円滑に進めていくために設置されている「運営委員会」を最大限に活用し、より良いサービスにつなげていく必要があるように思われます。

○性・年齢に応じたサービスを

「既存施設から新設施設に移った成人男性が、日中はパンツの使用を望んだのおむつを着用させられた。退所時の際には、赤い花柄の介護用品をもらった」

開設直後の施設では、利用者対応の不慣れから、やむを得ずおむつを使用するケースが少なくないようです。しかし、少々の生活の変化でも適応していくことが難しくなる利用者にとっては、生活形態の大きな変更となります。また、職員の熱意や努力で福祉サービスは著しく向上しますが、職員の思いが先行し、利用者の性や年齢など個別性への配慮が見落とされてしまうこともあります。このような場合の対応をどうしていくか、関係者による積極的な検討が望まれます。

○理解力に応じた説明を

「知的・身体の障害に対応した施設に、自分は身体者として入所した。しかし、大半は知的の方だったので精神的に疲れてしまう」

これは、永年にわたり、身体障害者としてサービスを受けてきたと認識している方が、知的障害もあると判定されて知的障害施設に入所したケースで、具体的な対応方法が提示されたことにより解決しましたが、このような個々の「障害者感」をどう受け止めていくか、

また正しい認識に向けた情報提供や環境作りに、どう取り組んでいくかが今後の課題といえます。

苦情を生かせる環境作りの

苦情の件数は「少なければよい」「多いのは問題」と単純に考えるのではなく、サービス利用者が苦情を訴えやすい風土を育み、その苦情を情報源として活用し、より良い福祉サービスの向上のために生かしていくことが必要だと考えています。

委員会では、勇気を持って申し出を行った利用者や家族の期待に添えるよう、その声を事業者へ伝え、サービスの向上につなげていきたいと考えています。また、案件への対応だけでなく、事業者の苦情受付担当者や苦情解決責任者、そして第三者委員の方々と協働しながら、権利擁護に取り組んでいきたいと思えます。

(福祉サービス運営適正化委員会)



本報告書は7月29日、県社協定款(第26条)にもとづき、興石委員長より県社協阿部会長に手交された後、理事会へ報告されました