苦情解決等に係る第三者委員との情報交換会 議事録

作成者：相場

日時 令和7年3月28日（金） 15:55～17:15

場所 岩手県民会館 第4会議室

第三者委員出席者 浅沼康揮氏（一般社団法人岩手経済同友会 アドバイザー）

工藤和子氏（社会福祉法人みちのく協会 理事長）

齋藤昭彦氏（岩手県立大学 客員教授）

株式会社一步出席者 細川仁（株式会社一步 代表取締役兼A型多機能定着支援管理者）

細川由美（株式会社一步 取締役兼共同生活援助グループホーム管理者）

阿部毅博（株式会社一步 副社長）

藤田義範（株式会社一步 相談役）

武田智之（A型事業所 サービス管理責任者）

杉川則子（A型事業所 サービス管理責任者）

三河光博（多機能事業所兼就労定着支援事業所 サービス管理責任者）

田村祐子（共同生活援助グループホームいっぽ清水町 サービス管理責任者）

（共同生活援助グループホームいっぽ茶畑 サービス管理責任者）

（進行；三河）

1 あいさつ（代表取締役 細川）

第三者委員の皆様には苦情解決だけでなく、虐待や身体拘束のことについても第三者委員会として忌憚のないご意見をいただきたい。

2 委嘱状の交付

3 報告

（1）株式会社一步の事業運営について（代表取締役 細川）

基本理念、基本方針について変わりはない。

一人一人の思いを大切に、持っている能力を最大限に活かして、質の高い福祉サービスの提供を目指している。具体的には、社員一人一人が主役であり、弊社では利用者も職員も社員。全員が主役である。人権を尊重し、健やかに働けるよう取り組んでいる。

「Ⅲ 事業の概要」については、国の給付金における情勢を踏まえて、昨年4月に多機能型就労継続支援事業を開始し、昨年10月に共同生活援助事業の増設をした。

「Ⅳ 一步の歩み」については、4月にA型事業所を多機能型事業所に変更。7月、アビリンピック県大会の喫茶カフェ部門において金・銀を受賞。10月に共同生活援助事業所いっぽ清水町を増設。11月に全国障がい者スポーツ大会の陸上部門において5位入賞。同じく11月にアビリンピック全国大会の喫茶カフェ部門で3年連続の銀賞受賞。しかしながら、3年連続の快挙ではあるが、大会の規定により、今後3年間は大会に出場できないため、出場することができる4年後を目指して研鑽する。

「Ⅴ 利用者の状況」について、一般就労の状況は資料記載のとおりである。就労先の株式会社ウルスは、遺品整理等の作業を受託している会社であるが、先方や利用者の希望により就職が実現したものである。

「Ⅶ 今後の経営上の課題」については3点ある。

1 特に令和6年度から給付スコア基準の改定により、前年弊社が受給していた給付スコアが140点から85点に大幅にダウンし、結果、給付金水準では対前年度比約2割減の状況となった。このままでは運営の継続も危ぶまれることから、平成6年10月に事業所を分割するなど、給付金単価の増及び収入の増を図ったところである。この取り組みの効果が表れるのは2年後の見込みであり、その間厳しい運営状況となる。

2 想定を超える最低賃金水準の上昇だったが、ここ数年この傾向は続くともみられ、製造部門の原価管理を徹底する必要がある。

3 利用者が満足感、達成感を実感できるよう、職員の資質向上が必要不可欠であることから、様々な経験も含めた研修の充実に努めることとする。

お手元に各月の収入と支出状況が分かる資料を配布していますが、今年度についてはトータルでマイナスの状況である。先ほどの説明のとおり令和8年度からは黒字になる見込みである。

(多機能型事業所及び共同生活援助事業所等の一步職員を紹介)

(2) 苦情解決事業への対応状況について

(A型サービス管理責任者 武田)

A型事業所では、令和6年度の苦情は2件であった。

2件とも職員の接遇に対してである。

1件目の苦情の内容は、県庁での販売のためサビ管と本人がグループホームに弁当を取りに行った。その時の態度が悪いとグループホームの世話人が言っていたとグループホームに住んでいる一步の利用者から聞いた。特に思い当たることはないのどのようなことなのか確認して欲しいとのこと。

対応状況は、世話人と本人に話したグループホームの利用者に確認したところ、二人のことを「いかつい」と言ったということだった。それを聞いた利用者が「いかつい」の意味がよくわからず、感じが悪いという意味だと受け止めた。そしてその利用者が本人に話す時に態度が悪いという表現を使ったということがわかった。世話人には普段の雑談とは言え誤解される可能性があるため、職員や利用者について話す時は、表現に気をつけるよう注意喚起し、世話人会議でも取り上げることにした。苦情を申し出た利用者には、世話人は二人のことを悪く言ったわけではないことを説明し、そのことを本人も納得した。

2件目の苦情の内容は、5日間連続で事業所を欠勤した場合の訪問支援をするにあたり、サビ管が本人へ訪問することをショートメールで伝えた。そのメッセージに、「めでたく訪問する」と表記があり、自分は辛くて休んでいるのに「めでたく」という心無い表現に怒りと悲しみ、イライラが募り、心の行き場を無くした。これまで様々な場面でサビ管とかかわってきたが、心情を理解しない軽はずみな発言が過去にもあり、我慢をしてきたが、今回の件で信用することが困難になっているとのこと。

対応状況は、三河がサビ管専用携帯電話で送信内容を確認した。本人に対し、利用者はこのメッセージに怒りしかなく、相談支援員からも改善してほしい要望が出ていることを伝えた。また、同日に代表取締役にも報告をした。

令和6年10月11日16時00分に面談室において、本人、三河、藤田同席による「厳重注意」の申し渡しを行なった。なお、代表取締役は体調不良により、代理で三河と藤田が行なった。

「今後、注意します」と確約をした。

(多機能事業所兼就労定着支援事業所 サービス管理責任者 三河)

多機能事業所については、苦情はなし。就労定着支援事業については、2名の支援を行っているが苦情はなし。

(共同生活援助グループホームいっぽ茶畑 サービス管理責任 田村)

苦情の内容については、世話人から「いつもお世話してあげているので、誕生日にプレゼントが欲しい」と言われた。冗談かと思っていたが、その後も何度か言われたので、クッキーを渡した。

今後はこのようなことを言わないで(要求をしない)でほしい。利用者との一線はきちんとひいて欲しい。

対応状況は、サビ管が面談をし、事実確認を行う。世話人が事実を認め、今後このようなことは言わないこととする。利用者のお世話を「してあげる」の認識ではなく仕事であることを再確認する。

世話人会議で取り上げ、注意喚起をした。

苦情受付に至らなかったが、利用者の夕食に髪の毛が混入していた事案があり、謝罪をした。代案として、別の食品を出すことを提案したが拒否された。その後、利用者と同席して、三角巾を着用して

いることを説明した。解決策として、キャップを着用することを徹底し、利用者については代替の食事を提供することとした。

(共同生活援助グループホームいっぽ清水町 サービス管理責任者 田村)
苦情なし

(3) 虐待防止・身体拘束適正化の取組について(株式会社一步 相談役 藤田)

虐待防止・身体拘束の事案に関わるものはなかったことを報告する。

第三者委員会については、これまで苦情解決等としていたが齋藤委員からのご助言があり、法令等を確認し、虐待防止・身体拘束適正化について区別した上で今般第三者委員を委嘱したところである。

虐待防止・身体拘束については多くの事業所で事案がないため、年に1回程度の委員会を開催しているものである。根拠法令に基づいて、虐待防止・身体拘束と記載している。これまで委員の役割として、混在していたものであったため、修正するものである。

4 意見交換

【質疑】

(1) 「事業の運営」について

浅沼氏) 事業所を分割することについて、どのような効果があるのか、分かりやすく説明が欲しい。

副社長) 定員40名の事業所を運営して給付金をもらうのと定員20名の事業所を2つ運営する方が、利用者一人当たりにもらえる給付金の単価が上がり、収入増になることから、事業所を分割した。

浅沼氏) 効果が2年後からの根拠を説明してほしい。

副社長) 事業所を分割して、一人当たりの単価が上がることは10月から効果が出ている。生産活動収支の結果で報酬単価が毎年度変わってきているもので、定員40名の事業所のままでは赤字になっている部門があることから、全体としてスコアが85点になっている。事業所を分割し、採算が取れている部門と採算が取れていない部門を分けることにより、一方は採算が取れたことにより、スコアが140点程度になることを見込んでいる。しっかりと生産実績を出して、令和7年度の実績が令和8年度の給付金に反映される。そのため、タイムラグがあり効果が2年後になるというもの。

浅沼氏) 2年後の見込みが分かったが、それまでの資金調達について確認したい。

社 長) コロナの関係で運転資金の借入れがあり、返済が7月からではあるが、延伸することにより運営する。

浅沼氏) それは融資ということか。とりあえずキャッシュが回ることでよいか。

社 長) はい。そのとおりです。

浅沼氏) 来年度の収支見込についてはどうなのか。

副社長) 来年度は、今年度に事業所を分けたことによって、B型利用の分で収入増加を見込んでいる。また、A型については稼働率が下がっているが、稼働率を上げることにより収入増加の伸びしろがあると考えている。よって、お手元の資料のマイナスを半減できると思われる。あとは融資の分で十分対応が可能である。令和8年度から黒字転換ができるか利用者の稼働率にかかっている。

浅沼氏) 金融機関は一步に対して融資が可能なのか。

副社長) 一步に限らず、A型に対しては厳しい状況である。A型事業所の経営が厳しいことは金融機関も把握しているので、すんなりとはいかない。4月に電話交換機を設備投資したが、メインバンクのリースは通った。融資として、運転資金の調達となると掛け合わないといけないが、現状は上手くいっている。

浅沼氏) そろそろ、中期の見通しが必要なのではないか。今後中期の見通しをしてほしい。

齋藤氏) 定着就労支援についてですが、具体的にどのような支援をしているのか。

三 河) 企業が障がい者雇用しているが、雇用した者が障害によってどのような特性があるのか、どのように関わっていけばいいのか、勤務環境の提案等をする。利用者に対しては、企業からの困りごとや自ら解決策が見つけれられるように支援し、企業と話し合いをする。企業は障がい者雇用したが、どのように関わっていけば分からないことがある。定着支援は3年であるが、利用者が長く働けるように支援していくものである。

齋藤氏) ジョブコーチのようなもの関わり方はしないのか。

三 河) 私自身、ジョブコーチの資格を持っていますが、企業が困っていて、利用者にジョブコーチの目線で働くために何か道具が用意するなど工夫しています。就労定着支援の仕事として関わっているが、ジョブコーチの目線で本人と企業の困りごとを減らすようにしている。

齋藤氏) ジョブコーチの所管はあるが、そのような関わり方なのであれば対価を見直してもよいのではないか。

三 河) 定着支援の仕事として関わっており、ジョブコーチだけの仕事で携わっていないので、定着支援だけの報酬を貰っている。

齋藤氏) ジョブコーチの知見を持っていることは非常に良いことであるが、経営を考えるとジョブコーチの部分はやらずに他の仕事ができるのではと懸念するところはある。事業所の作業効率を考えると、一般就労できそうな人を留めていたほうが、収益が上がるとジレンマがあり、一般就労をすすめると、作業効率が悪い利用者が残るジレンマがあるが、どう考えているのか。

三 河) 会社の本音としては留めておきたいところではある。私、個人の考えとしては利用者個人の人生なので、会社の都合で留めておくことはできない。但し、もし就職先で何かあった際は相談してほしいし、戻ってきても良いと、送り出している。

齋藤氏) 戻ってきた利用者はいるのか。また、戻ってきて良いものなのか。

三 河) 今のところ、一人います。

齋藤氏) 職員の資質向上のために、何か国家資格のようなものがあるのか。職員が資格取得や研修の参加をする場合は会社として、どのように支援しているのか。

社 長) 現在、福祉士の資格を取得しているものを採用したことはない。そのような人材からの応募がない状況である。そのことを踏まえて、職員が資格取得や研修に参加する場合は、一定の補助をしている。

齋藤氏) 状況を踏まえて、内部研修、外部研修を用いて職員の資質向上をするということは理解した。この業界は、退職する場合の理由に誰も仕事を教えてくれない、仕事を教えている余裕がないという意見を耳にする。利用者の定着支援も重要ではあるが、職員が離職しないように定着することも大切ではないかと感じた。
苦情についてであるが、苦情を入れてきた利用者はどのような障害をお持ちの方なのか。

武 田) どちらとも精神です。

齋藤氏) 知的障害であれば、言葉の理解をしていないことが考えられるのではないかと感じた。

武 田) グループホームの件については、知的障害です。

齋藤氏) 一般的に「いかつい」という誉め言葉として使わないと思うが、職員は利用者が言葉をどの程度理解しているのかを把握しながら接する必要がある。精神についても、どんな言葉に反応をするのか把握する必要がある。グループホームの苦情で誕生日プレゼントの件があるが、世話人が謝罪することについての記載がないが、実態はどのようなのか。

武 田) その件については、私に対応したが、利用者本人の意向として謝罪を望んでいなかったのも、そのような機会をもうけませんでした。今後、気を付けてもらえれば十分であると言っていた。

細川由美) 実際には、心残りがないように世話人から謝罪をしています。

齋藤氏) 厳しい言い方になるが、謝ってほしいかと聞くこと自体が不適切ではないか。ここは世話人の方に一線を引いてもらった上で、世話人から謝罪するように管理者から指示するべきではないのか。また、このような案件において、本人が第三者委員会に出すべきか確認して、出してほしいとなった案件だけでいいのではないか。場合によっては社会事務所の役割ではないか。これは、私自身の価値観に基づく意見であり、他の判断基準があるかもしれない。けじめはしっかりしてほしいと思う。

工藤氏) 私は、特別養護老人ホームとケアハウスをやっているが、ずっと赤字の状態である。設備投資に費用が掛かっていることが原因と思われる。職員の出張費や研修費が原因ではない。施設を建てて3年後によく黒字に向かえる。それは建物に限ったことではなく、職員の育成にも該当する。職員には、早口や分かりにくい表現で伝えることをやめて、丁寧に理解するまで何回も伝えている。そのことを、私自身が職員に研修をしている。5年前から、中長期計画を作っており、財務や人口減少や高齢化によって、今後職員の採用が難しくなることを想定している。そのため、職員の賃金をしっかり確保するため規定の変更等や人材育成を含めて計画を策定している。課題は、設備投資で債務があるが職員も大切な財産であると考えている。中長期計画を基に、毎月1回は幹部の会議で現在の財務状況を報告している。私自身も言葉遣いに気をつけながら、職場の環境を良くしようと目指している。一步についても、将来を見据えて中長期を策定したうえで、職員に報告することが良いと思われる。細川社長は、とても良い事業をやっているのだから、今後の経営に期待している。

5 その他

共同生活援助グループホームいっぽの空室状況をお知らせについて

- ・茶畑のグループホームが1部屋空きであるが、体験入居された方が入居したいとのこと。担当者会議で経て、今後入居する予定がある。入居が決まれば、満室の状態になる。