

## 社会福祉施設における第三者委員会からみた ホスピタリティの可能性に関する検討

### Study of the Hospitality Possibilities from the Viewpoint of Complaint Resolution Committees in Social Welfare Agencies

星野 晴彦\*

Haruhiko HOSHINO

**要旨：**ホスピタリティ研究に関する第一人者である服部は、ホスピタリティとは「ゲストとホストが人間の尊厳を持って相互に満足しうる対等となるにふさわしい、共創的相関関係で遇する。そして期待通りまたはそれ以上の結果に満足し、再びそれを求める」と述べている。筆者は上記の定義には全面的に賛成するものではあるが、果たしてその共創的相関関係の形成に向けてのプロセスについてどこまで十分な議論がされたのであろうか。支援を必要とする人々と支援者の関係を鑑みるに、時として「従う」や、「ぶつかる」という関係性も生じる。しかし、前述したとおりホスピタリティの共創的性から鑑みるに、「向き合う」対話という可能性もある。そこで、苦情に丁寧寄り添う社会福祉施設における苦情解決委員会にそのホスピタリティ実現の一助となる可能性があるのではないかと本稿で検討した。

**キーワード** 社会福祉, ホスピタリティ, 第三者委員会, 苦情, 共創的相関関係

#### I 社会福祉サービスの支援者—利用者間の力関係

宮内ら<sup>1)</sup>は現在の医療福祉サービスにおけるホスピタリティの必要性について、以下のように述べている。「医療福祉サービスを考えた場合、癒しの経験価値が重要であり、人類が生命の尊厳を前提とした創造的進化を遂げるための、個々の共同体若しくは国家の絆を超えた広い社会における多元的共創関係を成立させる相互容認、相互理解、相互信頼、相互依存、相互依存、相互扶助、相互発展の6つの相互性の原理を基盤とした基本的社会的倫理であるホスピタリティの実現が必要であると考え」、としている。宮内らの前提には、医療福祉サービスがサービスの供給側と受給側との間で、大きな情報の非対称性があり、消費経験後にその品質内容を評価することが困難であるという性格を有している<sup>2)</sup>。確かに社会福祉サービスは、事前に説明を受けていたにせよ、現実サービスを利用してからでない実感できないという性格があることは否めない。

ホスピタリティ研究に関する第一人者である服部<sup>3)</sup>は、ホスピタリティとは「ゲストとホストが人間の尊厳を持って相互に満足しうる対等となるにふさわしい、共創的相関関係で遇する。そして期待通りまたはそれ以上の結果に満足し、再びそれを求める」と述べている。確かにここにはいくつかの重要な点が示唆されている。第一にサービスが相手の尊厳を認識しながら提供されること。第二は対等の関係性であること。第三は共創的相関関係であること。第四は今後とも

\* ほしのはるひこ 文教大学人間科学部

継続するであろうことである。

筆者はホスピタリティの実現を上記の通り定義することには全面的に賛成するものではあるが、果たしてその共創的相関関係の形成に向けてのプロセスについてどこまで十分な議論がされたのであろうか。徳江<sup>4)</sup>はホスピタリティの実現はマナーに気を使うことは有効であろうが、それで確実となるわけでない。ホストとゲストのホスピタリティ関係を構成するには極めて不確実性が高いことを述べている。即ち、効果的なマニュアルは存在せず、確実に関係性を構築することにはつながらないことを示している。特に、社会福祉の領域に注目してみると、日本の社会福祉は歴史的に一方的な施しから出発したため、双方向的な権利や義務の意識は醸成されにくかった。従って、これまで社会福祉の政策及びそれに関わる施設の運営等にも、福祉サービスの利用者の声が反映されることはなかった<sup>5)</sup>。加えて津田<sup>6)</sup>は、「施設利用者の家族が『何でもおっしゃってください』と言われても人質を取られている身としては何も言えない。苦情や要求は言いにくい」と述べている。

別の視点から見ると、最初から福祉サービス事業者が完全なサービスを提供することは可能なのであろうか。また現場の前線の職員に過剰な期待がされてきたのではないか<sup>7)</sup>。「心」を強調した研究が多かったと徳江<sup>8)</sup>は述べている。むしろ「自分たちはここまでやっているのだから」と謙虚な内省がないサービス提供にこそ危険性がないであろうか。むしろ当事者との積極的なやり取りの中で、試行錯誤していくことも必要なのではないか。そのような問題意識から、苦情解決委員会にそのホスピタリティ実現の一助となる可能性があるのではないかということを検討するのが本稿の趣旨である。確かに経営学的な側面からは、苦情は一つのマーケットリサーチ・組織の促進要因として位置づけられ、その対応方法も検討されてきた。それとは異なる次元での議論が必要ではないかと思われたのである。<sup>9)</sup>

ホスピタリティの普遍性<sup>10)</sup>が唱えられる傍らで、社会福祉サービスの独自性もあると考えられるのだが、ホスピタリティが福祉領域において十分に概念化されていない<sup>11)</sup>。筆者自身はホスピタリティを、「見知らぬ人のため」「無償で自分を投げ出す」「行動化」「自発性」「徹底的に一人の人間と向き合う」の5つをキーワードとしている。その意味で、一般的なサービスとは異なるかもしれない。なお、本稿で苦情とは「社会福祉サービスに対する不満の表示」<sup>12)</sup>として述べていくことをお断りしたい。

## Ⅱ 社会福祉サービスにおける苦情に関する議論

サービス利用者個人が、苦情を表現してきたことが事実としても、様々な状況が想定できる。「苦情により、福祉サービス利用者の当然の権利が達成できるかもしれない。逆に、それは利用者の誤解によるものかもしれない。利用者が高望みしている結果であるかもしれない。あるいは利用者自身の理解不足によるものかもしれない。また苦情への対応についても、すぐに対応できるものもあるし、逆に現状の機構では対応が難しいものもある。そして社会福祉機関がその問題に対して正面から捉えようとしなくてもいいかもしれない。そして感情的な葛藤が生じて、事実経過が不明確になってしまうかもしれない。逆に、苦情を出されることが、サービス提供者のみの責任に帰するものではないかもしれない。むしろ設備や人員配置など、法制度に影響されているかもしれない。そもそも苦情の表現の仕方によっては、意思がきちんと伝わらないかもしれない。」

苦情対応は「サービス提供者に起因する問題により、権利を侵害された本人が、苦情を、苦情担当部署に、提起することにより、即サービスが改善し、本人の満足が得られる」という単一の経路で展開するものとしてではなく、様々な要素の複合体の相互作用であり、様々な方向に展開しようと捉えるべきであろう。

次に、倉田<sup>13)</sup>が倉田が苦情の訴えに至るプロセスについてさらにまとめたものが以下のとおりである<sup>14)</sup>。

- ①時間的連続性（苦情申し立てに作用する要因についてはサービス提供以降の場面において発生するばかりではなく、すでにサービスが提供される以前から発生し、さらに不満を表明して以降の場面において時間的に連続した中で発生する）
- ②サービスの質的低下の常態性（サービスの提供開始以前、サービス提供開始以降、不満表明以降の場面ごとに事業者の不適切な対応が散在的に認められ、サービスの質的低下が組織的に常態化している状況の下に苦情申し立てが発生する）
- ③不満感情の重積性
- ④不満表明の抑圧性（不満表明に関しては躊躇する意識が潜在する）
- ⑤批判性と肯定性の表裏性（事業者の不適切な対応に伴い不満感情が積み重なる中で、事業者に対する批判性が表面的に出現するとともに、他方、問題解決につなげることを期待する肯定性を裏面に内包する二面性を含む構造）
- ⑥権利擁護システムの後押し性

ここで注目すべきは、苦情という葛藤状態の裏で、改善の期待を利用者が抱いているということである。決して対立することのみを望んでいるわけではない。

### Ⅲ 第三者委員の法的な位置づけ

以上のような構造を持つ苦情に対して、制度として第三者委員が制度化されている。以下にその概要を述べる。

#### 1 法的な位置づけ

2000年5月の社会福祉事業法から社会福祉法への改正により、利用者の立場や意見を擁護する仕組みが盛り込まれた。その1つとして、すべての社会福祉事業者が苦情解決の仕組みに取り組むことが規定された。サービス内容に不満や要望がある場合、第1段階として利用者と事業者の話し合いの仕組みを設定し、施設など事業者側の職員が苦情受付担当者となり、利用者からの苦情内容を受け付ける。利用者が希望すれば事業者が選任した第三者委員を交えて話し合いを行う。社会福祉法に基づき、社会福祉事業の経営者には「利用者等からの苦情の適切な解決に努める義務」が位置づけられた。

「社会福祉事業の経営者による福祉サービスに関する苦情解決の仕組みの指針について（平成12年6月7日付け厚生省関係四部局長通知）」（以下、「指針」）では、苦情解決体制として「苦情解決責任者」「苦情受付担当者」を設置することと、「第三者委員」を設置することが示された。「第三者委員」については、社会性や客観性を確保し、利用者の立場や特性に配慮した適切な対応を推進するため、事業所外の第三者を選任する。第三者委員は、事業所段階での苦情解決に社会性や客観性を確保し、利用者の立場や状況に配慮した適切な対応を促進するために、福祉サービスを提供する事業所に設置された第三者的な立場の委員である。

#### 2 第三者委員の利用者との接触方法

実は、第三者委員は、事業者に出のあった苦情について報告を受け、対応するだけでなく、利用者から直接苦情を受け付けたり、日常的な状況把握や意見を聞いたり相談に応じる活動が期待されている。事業所の職員には直接言いつらい苦情でも、第三者委員には相談することができることもあると思われる。

#### 3 第三者委員の選任方法

事業者は、第三者委員を設置する意義を理解したうえで、利用者の立場に立って中立公平な立

場で相談を受けることのできる第三者委員を選任することが必要である。そのうえで、第三者委員に直接苦情を申出ることができることも含め、事業者の苦情解決体制について、利用者やその家族等の関係者に分かりやすく周知することが求められる。

#### Ⅳ 対話の前提となる配慮

上記のシステムがあるからと言って、すべて円滑に展開するわけではない。例えば、「他者の現在を思いやること、それはわからないから思いやるんであって、理解できるから思いやるのではない」<sup>15)</sup>と鷺田が述べているのは、的確な表現だと思われる。鷺田<sup>16)</sup>は聞くということの前提として「不幸と困難の中にいる人は話をしない。話をしないだけではなくはそもそも不幸もしくは困難の中に自分がいるということそのことに無意識であろうとする」という状況に対して、「苦しみは苦しみの中にあるその人から聞こえてこないがゆえにそれは聴かねばならぬものである」<sup>17)</sup>という認識に立ち、「まるで祈りのようにして向けられる注意、他者の言葉を待つ行為、他者から発せられた微かな声を声が消えた後も慈しむ行為」<sup>18)</sup>というかわりを前提としている。上記の倉田の分析にもみられる通り、苦情表明にはそれなりのエネルギーが必要なのである。

現実的に苦情解決の仕組みがどこまで活用されているのかは、発展途上という感がある。東京都における社会福祉施設に対する苦情申し立ての調査では、平成24年度中で申し出のあった苦情は、苦情無しと回答した施設割合が52.4%を占めている<sup>19)</sup>。そのうち、第三者委員も対応にかかわった苦情に関して、「関わらなかった」と回答した施設は77.4%であった<sup>20)</sup>。また申し出のあった苦情の内容（複数回答可）として、職員の接遇（例 職員の態度や言葉遣いが悪い、支援が乱暴）が60.0%、サービスの質や量（例 食事のメニューが単調など）が35.5%<sup>21)</sup>であった。

島山<sup>22)</sup>の身体障害者療護施設における調査では、苦情解決体制も整い、第三者委員会の周知度も7割を超えている割には、苦情解決体制の利用度が低いことを示している。即ち、「苦情を申し出たことがあるか」という質問に対して「ある」と回答した居住者は53.5%であった。第三者委員を含む苦情解決体制を利用していない理由として、「言っても変わらない」37.9%、「きちんと取り上げてくれない」16.2%、「苦情を言ったことが施設にわかるかもしれない」11.8%、「苦情がない」23.1%であった。

第三者委員は単に「公平」「公正」「中立」な立場ということではなく、利用者の立場からは、利用者の置かれている状況を十分に理解し、利用者の代弁者となり、利用者の支援につながる役割が期待され、またそのように機能することが求められていると言えよう<sup>23)</sup>。第三者委員会はそもそも矛盾を抱えているという意見もある<sup>24)</sup>。制度上、誰を第三者委員に選任するかは事業者の判断に委ねられていることから、第三者委員は、事業者によって委任されながら、利用者の立場に立つという矛盾した存在であるという本質的な問題をかかえている。このような位置づけにあることを認識し利用者の代弁者となれる第三者委員を事業者が選任する可能性は、誠意や熱意にゆだねられているといつてよい。また、権利擁護の概念からして、利用者からも事業者からも中立、公正な立場であると理解することにも誤りがあると考ええる。このような矛盾を克服し第三者性を担保できるようにするには課題があるともいえる。

#### Ⅴ 苦情は何をもたらすのか

支援を必要とする人々と支援者の関係を鑑みるに、時として「従う」や、「ぶつかる」という関係性も生じうる<sup>25)</sup>。しかし、前述したとおりホスピタリティの共創的性格から鑑みるに、「向き合う」対話という可能性もある<sup>26)</sup>。支援者が苦情という行為に出た利用者にしっかりと寄り添うことにより、ぶつかりあうから向き合うという関係性に発展することもあるのではないだろうか。

ぶつかることにより、事業者によっては態度を硬化したり、問題から目をそらすこともあるだろう。「正論を真正面からぶつけられたとき、相手は言葉を失う」<sup>27)</sup>ということである。この沈黙は決して共感的なものではない。また求める声が高まりに心を閉ざしてしまうことも伺われる。また利用者の気持ちは支援者には十分に伝わりにくいものであり、利用者自身も支援者に気を遣うあまりに「支援を必要とする人々」が支援者に対して言いたい言葉を飲み込むこともある<sup>28)</sup>だろう。いずれにしても、共創的関係が構築できなくなる危険性があるときに、苦情解決委員は両者の橋渡しの役割を担いるのである。トラブルになったら代替の事業所がない、家族に迷惑を掛けられない、一生懸命になっている職員に悪いなど、利用者自身から苦情が出しにくい訳があるため、利用者が本当に満足されていると言えない場合もある。社会福祉サービスにおけるホスピタリティの特性でもある積極的に働きかけることが求められよう。高野たちの調査結果<sup>29)</sup>を一例として挙げれば、彼らは福祉現場のホスピタリティの特性として、次のように述べている。

「寄り添う姿勢で積極的にかわり、利用者理解を深めることが重要」「求められていることに応えることは当たり前であるが、介護職のプロはどうしたら喜んでくれるか考えて行動する」である。一般のサービスで求められているホスピタリティとは異なるところではないだろうか。

とまさに苦情解決委員が利用者の言外のニーズを認識することの重要性が示唆されている。

「サービスをもっと良くするために何か希望や意見はありませんか？」と積極的に利用者に関わらせる仕組みが必要となる。これが具体的にはコミュニケーション能力の求められるところである。以上を経て何をなすべきかと問われれば、やはり共創的性格から従来のマニュアル的になりつつあるサービスから少しでも脱して、利用者の生活支援に向けて創造的な試みをしていくということであろう。創意工夫と創造性を発揮する社会福祉実践の現場として尾崎<sup>30)</sup>が述べていることを引用したい。

「現場は①サービスやケア、相談などの提供を通して、一人一人のクライアントの自己実現を支援し、職員と利用者が福祉理念の具現化を図る最前線である②現場はそこにいる人々がお互いにかかわり、交わることによって、それぞれが自らに向かい合い、相互成長・変容を目指す場である。③現場は実践を通して生活、歴史、社会について認識を深め、社会の改革に関心を持つ場である。④現場は完璧な場ではなく、どこかで不完全さを含みこんでいる。また、現場にはあらかじめ正しい答えが用意されていない。しかしだからこそ創意工夫が生かされる場であり、新たな生活文化、価値、創造性を育てる場である。」

新たなものを作る必要が示唆されているわけであるが、前述したように事業者は最初から完璧なサービスを提供できるわけではない。そこにはここまで述べてきた利用者とのしっかりとした「向かい合い」である共創的関係に着目しなければならないのではないだろうか。その際に第三者委員会も共創的関係形成の一助となるのではないか。

## VI おわりに

筆者自身の問題意識として、ホスピタリティが現場前線の職員に過剰に期待されてきたのではないかということがあった。これまで美談のように感動的なホスピタリティの事例が紹介されてきた。それに対して、苦情解決がホスピタリティを具現化するための一助となるであろうことを述べてきた。むろんこのシステムの範疇で収まらないこともあるだろう。しかし苦情として特別視したり過大視したりせず、本来社会福祉支援の中で支援者が察知し、それを利用者とともに解決する内容も含んでいるのではないかという<sup>31)</sup>可能性を謙虚に捉えるべきではないだろうか。その様な文脈を無視して議論しても本質を見失うことになるだろう。そしてそれが福祉サービスにおけるホスピタリティの共創性構築に資すると思われる。

## 注

- 1) 宮内拓智・本多正俊「医療福祉サービスとマーケティングコミュニケーション～ホスピタリーマネジメントの視点から」『京都創成大学紀要』第7巻, 2007, p135
- 2) 同上 p128
- 3) 服部勝人『ホスピタリティ学のすすめ』丸善, 2008, p104.
- 4) 徳江順一郎『ソーシャル・ホスピタリティ』徳江順一郎 編, 2産業能率大学出版, 2013.
- 5) 牧田満知子, 岡本美也子「社会福祉法における質の評価」『甲子園短期大学紀要』20, 2002, p9
- 6) 津田耕一『施設に問われる利用者支援』久美株式会社 2001, p54
- 7) 徳江順一郎『ソーシャル・ホスピタリティ』徳江順一郎 編, 産業能率大学出版, 2013, p10.
- 8) 同上
- 9) 佐藤知恭『顧客苦情処理の実務』中央経済社, p45.
- 10) 服部勝人(2008)『ホスピタリティ学のすすめ』, 丸善株式会社.
- 11) 高野恵子, 堀内泉, 峯本佳世子(2015)「高齢者施設におけるホスピタリティに関する調査」『甲子園短期大学紀要』33, p41.
- 12) Glasgow City Council Social Work Services, Social Work Services, 2002, p2.
- 13) 倉田泰路「介護保険サービスにおける苦情の構造」社会福祉学 54-2 2013, pp44-54
- 14) 同上
- 15) 鷺田清一『聞くことの力』筑摩書房, 2015, p.243.
- 16) 鷺田清一『聞くことの力』筑摩書房, 2015, p.158.
- 17) 同上
- 18) 前掲 7, p160
- 19) 東京都社会福祉協議会 福祉サービス運営適正化委員会 『福祉サービス事業者における苦情解決・虐待防止の取り組み状況調査』2014, p20
- 20) 同上 P21
- 21) 同上 P23
- 22) 畠山千春「身体障害者療護施設における権利擁護の現状と課題」『共栄学園短期大学研究紀要』21, 2005, p212.
- 23) 高山由美子「福祉サービス利用者支援における苦情解決システムと『第三者』の機能」『日本ルーテル神学校紀要』37, ルーテル学院大学, 2003, p82
- 24) 高松智画「福祉サービスに関する苦情解決制度における第三者委員の役割」『龍谷大学社会学部紀要』43, 2013, p51
- 25) 服部洋一『患者の声を医療に生かす』医学書院, 2012, p184.
- 26) 服部洋一『患者の声を医療に生かす』医学書院, 2012, p184.
- 27) 同上
- 28) 鷺田清一『弱さの力』講談社学術文庫, 2014, pp125-140.
- 29) 高野恵子, 堀内泉, 峯本佳世子「高齢者施設におけるホスピタリティに関する調査」『甲子園短期大学紀要』33, 2015, pp41-48.
- 30) 尾崎新『現場の力』尾崎新編 誠信書房 2002, p10.
- 31) 岩間伸之「対人援助のコミュニケーション」『福祉サービスにおける第三者委員苦情解決ハンドブック』大國美智子編集代表; 大阪府社会福祉協議会大阪社会福祉研修センター編集, 中央法規出版, 2001, p91.