

令和7年3月6日

修了生の方からの苦情・ご指摘について

特定非営利活動法人ピークスネットワーク

理事長 古川 直樹

1. はじめに

令和6年(2024年)9月にPEAKS神戸修了生の方より、過去の職員対応に関する苦情を頂戴いたしました。また同年11月には、関連したことについて、他の修了生の方からもご意見を頂く機会がありました。

いずれも支援や施設運営にあたって重要なご指摘であると受け止めており、真摯に改善に努めてまいりたいと考えております。以下にご指摘を頂いた内容と問題認識、法人としての今後の改善策をご報告させていただきます。

2. ご指摘頂いた内容について

(1) 就職時にご家族へネガティブな内容のメールをお送りしたことについて

【ご指摘内容】

- ・ 一縷の望みをかけて就職した状況下で悲観的・ネガティブな内容のメールが届き、水を刺された気持ちになった。また、いつも不調の日々を過ごしているわけではなく活躍できる環境や時が来れば、見違えるような活躍ができ、そのような想像もせず、一方的に悲観的な内容のメールを送信した。

【問題点】

- ・ メール内容は、①祝意を述べつつ、②ご利用中の出席・訓練状況から就職後を心配しており、③今後の支援にあたっての連携をご両親にもお願いするといったものでしたが、心配に関わる記載が過半を占めておりました。職場で困り事があり、解決できない状況が生じれば、早めにご本人だけでなく、身近で変化に気付きやすいご両親のご協力を得たく、必要以上に不安を強調するものになっていたものと捉えております。ただ、ご本人やご両親が当時の状況のなかで一縷の望みをかけて次の道を見出されたという状況や、新たな環境で頑張っていこうという前向きな思いにもっと想像を巡らせ、メールの内容や表現を考慮すべきでした。
- ・ 人は置かれた環境・場面によって、得意不得意の出方、体調や気分の状況、課題の出方などが変化します。支援者として、ご本人の新たな環境での可能性を信じて、精一杯応援・支援しますという姿勢をお示しすべきでした。

【今後の改善策】

- ・ メールに限らず、言葉掛けの際には、相手の方の状況や思い、受け止め方に想像を巡らせ、言葉や言い方、内容の選択に日々自覚的であるよう意識します。現在、職

員それぞれの関わりに問題が感じられたら、職員終礼に「ヒヤリハット」として挙げ、職員間で日々チェックし合うようにしておりますが、今後より一層この取り組みを強化します。また、重要なメールに関しては、管理者等に事前に提出し、送信前に複数の視点でチェックがなされるようにします。

- ・ 施設的环境だけで利用者様の能力・課題を判断せず、利用の早い段階からさまざまな環境を提供し、お一人おひとりが活躍できる環境が必ずあることを大前提として可能性を探っていくことを徹底します。

(2) 利用者 A 様に対する対応について

【ご指摘内容】

- ① 就職後来所し、所長と話をしていたところ、当時の利用者 A 様が訓練を抜けて話しかけてくる場面があった。その際、A 様に対し、所長から指導の声掛けとして「恥ずかしいと思わないのか、君も〇〇さんを見習いなさい」と障がいや特性があることを考慮に入れているとは思えない発言があった。
- ② A 様に対し、十分な説明や意思確認なく（ご本人のニーズや意思決定を尊重することなく）、一方的に「課題」の指摘を行うことがあった。また、A 様への指摘が重なるなか、職員や利用者の中で「A 様には注意をしてもかまわない」という雰囲気が生じていた。「職員」と「利用者」というパワーの異なる二者が存在する空間では強い立場にある職員がイニシアチブを取り、雰囲気を制御する必要があった。

【問題点】

- ① A 様ご自身も課題の解消を希望されており、そのためのひとつのアプローチとして、その都度指摘をさせて頂くということは合意を頂いた上で進めておりました。ただ、そのような方針であったとしても、「恥ずかしいと思わないのか」「〇〇さんを見習いなさい」という表現であったとすれば、厳しくはあっても「何が課題なのか」「どうすればよいのか」が伝わりにくいものであり、何より人前で他者と比較をするような表現は使用すべきではありませんでした。
- ② ①のようにその都度の指摘に対して合意は頂いていたものの、表現だけでなく、それがもたらす周囲への影響や施設全体の雰囲気に対し、配慮や認識が不足しておりました。

【改善策】

A 様には電話・対面により、上記の訴えがあったことを共有し、状況の確認の上、謝罪をさせて頂きました。

- ・ 課題とされるものが、特性から生じており、それゆえに変えにくさや変わりにくさがあることを改めてしっかりと認識します。また、課題解消の取り組みにあたっては、表現や態度、周囲の方々への影響を十分に考慮します。

- ・ 繰り返しになりますが、職員それぞれの関わりに問題が感じられたら、職員終礼に「ヒヤリハット」として積極的に挙げ、職員間で日々チェックし合う体制をより一層強化いたします。

(3) 「修了生の集い」で募った意見の受け止めや対応について

【ご指摘内容】

- ・ 修了生の集まり（集い）において、参加された方に今後の開催頻度に関する意見を求め、多数決を取りながら、その通りに開催せず、延期の連絡もしないままになっていたことがあった。修了生を下に見て、ないがしろにしているのではないか。

【問題点】

- ・ 当時職員や利用者様に新型コロナやインフルエンザの罹患者など体調を崩す方が断続的に発生し、そのまま開催を伸ばすことになってしまいました。しかし、開催を伸ばす説明を行えていない時がありました。

【改善策】

- ・ まずは決定通り実行できるように事前準備を進めます。何らかの理由で計画通りに開催ができない場合は、それが判明した時点で修了生の皆様へ丁寧に説明を行うようにいたします。

3. 総括及び今後に向けて

(1) ご指摘を頂いた内容について

- ・ 実際に用いた表現など詳細な事実確認はできなかったものもありますが、そう受け止められていたということも含め、施設として反省し、改善すべきものと認識しております。

(2) 今後の取り決め

10月31日の法人全体の職員会議において、今後の支援にあたり、以下を確認いたしました。

<利用者様への関わり方について>

- ・ 対応にあたっては、丁寧な言葉遣いを原則とし、言葉の選択や内容、声のトーンや表情に気を付ける。利用者様が話している時に遮ることはせず、最後まで話を聞いた上で返答をする。威圧的な言動や態度、命令口調は禁止する。利用者様とのあいだに関係性ができていると一方的に思いこまない。
- ・ 課題を指摘する際は、その課題がご本人の障害特性や生育歴に関わっており、そもそも変わりにくかったり、変えることに多大な負荷をかけるものである可能性を理

解する。その場合、むやみに指摘を繰り返せば最も避けなければならない二次障害を招くかもしれないことを理解する。他者視点が認識しにくい特性をお持ちの方もいらっしゃることを考慮し、指摘にあたっては「何がどう課題なのか」「どうすればよいか」が具体的に理解しやすい仕方を工夫する（即時フィードバック、他者視点や暗黙のルール・マナーの具体的な説明、長々せず簡潔な説明、視覚化など）。その上で、課題認識が深まらないなど、あえてストレートな指摘を行うときは、事前にご本人の了承を得て、そのことを個別支援計画やケース記録に残す。また、人前での指摘は、その仕方によってはご本人の自尊心を傷つけるものであることを認識し、必要な場合も端的な指摘に留め、時間を掛ける必要があるなら、一対一で話のできる場所に移動する。

- ・ 対面、電話、メール、SNS など、媒体によって、同じ言葉でも受け取り方が変わることを留意する。対面や電話に比して、文字のコミュニケーションは情報が限られ、冷たい印象を与えがちであることを認識する。重要なメールは送信前に所長・副所長・主任いずれかの確認を受ける。
- ・ 特性上苦手とする課題に取り組む際は、これも事前にご本人の了承を得て、そのことを個別支援計画やケース記録に残す。

<環境とのマッチングについて>

- ・ PEAKS 神戸の環境だけで利用者様の能力・課題を判断せず、さまざまな環境を提供し、利用者様が活躍できる環境が必ずあることを大前提として可能性を探る。ある程度勤怠が整った方に対し、次の段階として職場実習や施設外就労といった別環境に進んで頂くことが多いが、そもそも PEAKS 神戸の環境がご本人に適合していない可能性も十分に考慮し、ご本人の希望や体調をよく確認しつつ、1日間などの短期からでも、早い段階で別環境にチャレンジして頂くようにする。

<利用者様や修了生の皆様から意見を伺った際の対応について>

- ・ 日々の訓練や集いにおいて、意見を伺ったり、多数決をとった際は、記録に残し、決まったことが確実に実行されるようにする。実行が難しい場合には、丁寧な説明を行う。

以上