

運営適正化委員会における苦情相談に発生する
インテークの困難とそのリスクについて
～運営適正化委員会の相談員の体験から～

杉 本 直 子

運営適正化委員会における苦情相談に発生する インテークの困難とそのリスクについて

～運営適正化委員会の相談員の体験から～

About the difficulties and risks of the intake for consulting the user's complaints at the guard committee of the proper service management in social welfare

—By the experience as an intake worker of the guard committee

杉 本 直 子

1. はじめに

福祉サービスに関する苦情は、本来、当事者である利用者と事業者の間で解決されるべきものであるとされ、第一義的には事業者段階において苦情解決の体制を整えることが規定されている（社会福祉法（以下、法）第82条）。一方で、様々な理由により当事者間では解決が困難な事例も想定され、都道府県社会福祉協議会に設置された運営適正化委員会が公正中立な立場から解決を図る仕組みが備えられている。

運営適正化委員会は当事者である利用者と事業者の間に立ち、助言、事情調査、あっせん等を行い、苦情を解決へ導く役割を果たす（法第85条）。一連の苦情解決にあたっては、『運営適正化委員会における福祉サービスに関する苦情解決実施要綱』（平成12（2000）年6月7日 社援第1354通知）（以下、実施要綱）に、体制、対象範囲、解決方法等が定められている。

運営適正化委員会の苦情解決の最初の段階は受付すなわちインテークである。『都道府県運営適正化委員会事務局の実務』（平成22年3月23日、社会福祉法人全国社会福祉協議

会発行）（以下、事務局の実務）によれば、運営適正化委員会の事務局において行われるインテークの内容は、一般的なインテークの目的とされる三段階¹⁾をベースに、以下のように整理できる。

まず、第一段階としての〈主訴の把握〉について、ア)「申出人の苦情内容を聴き取る」がそのうえで、希望、要望としての、イ)「申出人の意向の確認をする」。

次に、第二段階としての〈利用の可否の検討〉について、エ)「委員会の関わり方を検討する」ことになるが、運営適正化委員会でき取り扱うことが適切ではないと判断された場合には、ウ)「適切な機関を紹介する」。または、申出人と事業者の間で解決することが適切と判断された場合には、オ)「当事者間の解決を推奨する」。

運営適正化委員会での対応が適切であると判断された場合は、事務局での対応またはその上位機関である苦情解決合議体（以下、合議体）での対応のいずれかに、カ)「対応レベルを振り分る」。

最後に、第三段階の〈クライアントの意思の確認〉について、申出人が当該機関を利用するかどうかの選択・決断としての、イ)

「申出人の意向の確認をする」。インテークの終了後には、申出人とのやりとりの内容や結果を、キ)「苦情受付書に記入する」。

運営適正化委員会のインテークにおいて行われるこれらの7つの役割をもとにインテーク展開を図式化したものが図1である²⁾。

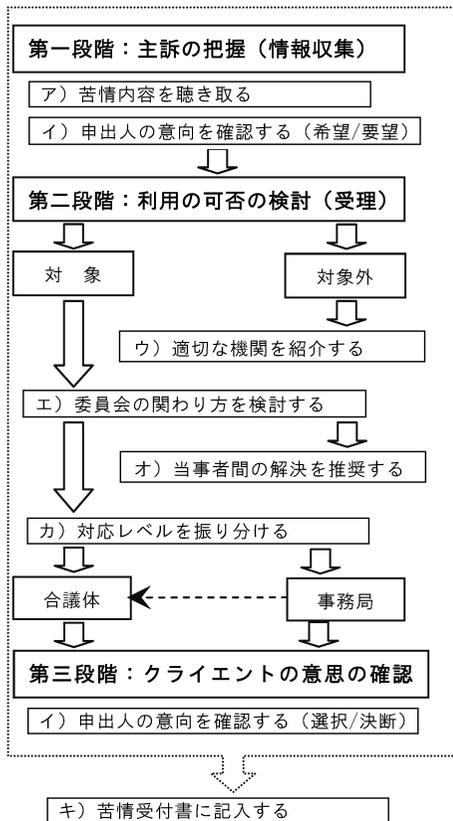


図1 運営適正化委員会におけるインテーク展開
(筆者作成)

これによれば、寄せられた相談を苦情解決ルートに乗せるまでにいくつかの振り分けが行われていることが理解される。すなわち、運営適正化委員会という機関における利用の可否の検討材料とされる<対象か対象外か>という振り分けや、<事務局対応か合議体対応か>といった苦情の対応レベルの判断、さらに、委員会の関わり方を検討した結果としての処遇方法の選択等である。

また、事務局の実務では、受付の記録にあたり「苦情申出（受付）・対応書」の様式を例示している。これによれば、寄せられた相談は「一般相談として処理」と「苦情相談として処理」のどちらかに記入されると同時に、苦情相談については、「当事者間の話し合いの解決の推奨」、「行政機関への伝達」、「国保連、市町村、消費生活センター等の専門機関・関係機関の紹介」等の運営適正化委員会が直接関与しない選択肢への振り分けも想定されており、「運営適正化委員会の苦情解決の仕組み（事情調査、助言・申し入れ、あっせん、都道府県知事への通知）につなげる」（事務局の実務 P94）といった運営適正化委員会における苦情解決ルート以外への接続の可能性を示している。

運営適正化委員会のインテークにおいて実施されるこれらの振り分けの判断・選択は受付を行う者の判断に委ねられる。例えば、一般相談として扱われた場合、傾聴や助言でクライアントとの関わりを終えることになる。一方で、苦情相談として扱われた場合、運営適正化委員会として苦情を解決に導くという責任が発生する。

北川（2006：47）はインテークについて「利用者が持ち込んできた課題に対応すべきか否かを決定する責任を負い、さらに今後の支援の場における専門的な信頼関係を構築する際の諸条件に影響を及ぼす側面がある」と述べて、当該機関の最も熟練したソーシャルワーカーが担当する場合が多いとして、インテークの重要性を強調している。

すなわち、インテークにおいて行われていることは単なる受付の可否のみならず、その機関の有する専門性とクライアントのニーズのすり合わせであり、その後の関わり方の方向付けや解決の見立てを含む極めて専門的な関わりであるといえる。

運営適正化委員会が苦情解決のための関わりを開始するには、まず苦情解決ルートにの

せるための受理という段階が必要であり、受理に至るまでの判断・選択が相談窓口に委ねられる部分が大きいとしたり、受付者である相談員の責任の重要性は明らかである。

2. 研究の目的と意義

本研究は、一般的な相談から苦情相談として受理に結びつけるインテークの段階で、相談員がインテークに困難を覚えた結果、インテークが不全に終わり、苦情として適切にとりあげられずに対応が終えられた相談があるのではないかという問題意識が背景にある。

本研究は、苦情という特殊な相談を取り扱う運営適正化委員会の相談員のインテークに焦点をあて、インテークに発生する困難の要因を多面的な視点から明らかにすることを目的としている。

本研究の意義として、インテークのプロセスに発生する困難のパターンを抽出し、困難の発生する背景を明らかにすることで、インテークの不全が関係者に与えるリスクを明らかにし、困難なインテークに積極的に取り組める材料を提供することが期待できる。

3. 調査方法

以上の問題意識と研究目的から、2つの調査（調査Ⅰと調査Ⅱ）を行った。

調査Ⅰでは、筆者の所属する都道府県を除く全国46都道府県の運営適正化委員会の事務局において相談業務に従事している相談員を対象に、郵送による自記式調査を行った。相談員がインテークにおいて覚える困難の実態把握を調査目的とした。

調査実施期間は、2010（平成22）年5月17日に調査票を発送、同年5月25日から6月25日にかけて回収した。倫理的配慮として、回答データは統計的に処理されて個人が特定されないこと、結果が研究的及び実践的目的以

外に使用されることがないことを明記して、任意での協力を呼びかけた。

調査Ⅱでは、調査票に回答がありかつインタビューの協力が承諾された13名の相談員のうち、インテークに「苦慮したことがある」と回答した相談員の中から、受付件数の多い上位5名を対象として半構造化面接を行った。これまでのインテーク経験を振り返った語りを通じて、相談員のインテークにおける意識を探ることを目的とした。

面接実施期間は、2010（平成22）年9月から10月にかけて、事前に用意したインタビューガイドに沿って120分から150分のインタビューを行った。

面接に先立ち研究目的に対する理解を求めた上で、インタビューの調査協力の同意書を回収した。また、倫理的配慮として、答えたくない質問については回答する義務がないこと、インタビューの中断・中止ができることを説明、加えて、後日逐語録を起こすためにICレコーダーへの録音について了解を得た。

4. 結果 1

調査Ⅰの結果について、46都道府県中29都道府県より33件の回答を得た（無効回答なし）。なお、1県から複数の回答を得ている都道府県があり、各都道府県に配置されている相談員の総数を特定できないことから、回答数によって回収率を計算することはできなかった。

調査Ⅰでは4群（計13項目）の質問³⁾が用意されたが、ここでは「対応に苦慮したインテークについて」の質問群に対する回答をとりあげて分析結果を述べる。

回答者33名に対し、対応への苦慮が想定されるクライアントの言動を27項目あげ、これらのクライアントの言動に直面した時の対応について、「全く苦慮しない」、「少し苦慮する」、「とても苦慮する」、「体験したことがない」の4つの選択肢から回答を求めたところ、

表1 対応に苦慮したクライアントの言動の体験について（筆者作成）

実数（％）

クライアントの言動	略称	体験したことがある			体験したことがない
		全く苦慮しない	少し苦慮する	とても苦慮する	
激しい感情表出（大声で怒鳴る、泣く）がある	激しい感情表出	3(12.0)	12(48.0)	10(40.0)	8(-)
他者へ向かう感情を相談員にぶつける	感情転移	5(19.2)	12(46.2)	9(34.6)	7(-)
攻撃的発言（殺してやる等）がある	攻撃的発言	3(20.0)	5(33.3)	7(46.7)	18(-)
自虐的発言（死んでやる等）がある	自虐的発言	4(25.0)	4(25.0)	8(50.0)	17(-)
同じ話を繰り返して話が終わらない	堂々巡り	1(3.4)	19(65.5)	9(31.0)	4(-)
極端に声が小さいまたは大きい	音量の問題	1(3.7)	21(77.8)	5(18.5)	6(-)
言葉が不明瞭である	発音の問題	2(6.7)	16(53.3)	12(40.0)	3(-)
伝えたいことを表現するのに苦労する	言語力不足	2(6.9)	19(65.5)	8(27.6)	4(-)
つながりの見いだせない言葉を羅列する	言葉のサラダ	0(0.0)	11(61.1)	7(38.9)	15(-)
筋を追っていくことが難しく脈絡のない話をする	支離滅裂	0(0.0)	12(54.5)	10(45.5)	11(-)
こちらからの説明が理解されない	了解不能	0(0.0)	11(47.8)	12(52.2)	10(-)
一日に何回も電話をかけてくる	頻回通話者	0(0.0)	14(77.8)	4(22.2)	15(-)
自分の考えに固執し聞く耳をもたない	自説への固執	0(0.0)	13(46.4)	15(53.6)	5(-)
話しに区切りがなく口を挟むことを許さない	一方的な語り	0(0.0)	16(61.5)	10(38.5)	7(-)
質問に答えない	質問の無視	1(4.3)	12(52.2)	10(43.5)	10(-)
記憶があいまいである	あいまいな記憶	3(15.0)	9(45.0)	8(40.0)	13(-)
不確定な情報が多い	不確定な情報	1(3.8)	16(61.5)	9(34.6)	7(-)
自分の言った言葉を忘れてる	発言の忘却	0(0.0)	15(71.4)	6(28.6)	12(-)
内容が妄想的である	妄想的な内容	0(0.0)	14(60.9)	9(39.1)	10(-)
言っていないことを言ったという	発言の錯誤	0(0.0)	13(65.0)	7(35.0)	13(-)
質問に対して的外れな答えを返す	的外れな返答	1(4.2)	18(75.0)	5(20.8)	9(-)
確認する度に主訴が変わってしまう	主訴の不定形	0(0.0)	11(50.0)	11(50.0)	11(-)
苦情の数が多し	苦情の数の多さ	3(13.0)	14(60.9)	6(26.1)	10(-)
苦情の内容が細かい	苦情内容の細かさ	5(20.8)	15(62.5)	4(16.7)	9(-)
関係のない内容や枝葉末節を長々と話す	話の脱線	6(20.7)	21(72.4)	2(6.9)	4(-)
話した問題（苦情）の解決に関心がない	解決への無関心	3(18.8)	8(50.0)	5(31.3)	17(-)
要求が過激または過度である	過激過度な要求	3(12.0)	14(56.0)	8(32.0)	8(-)

註）比率は「体験したことがある」を分母としている

表1の結果を得た。

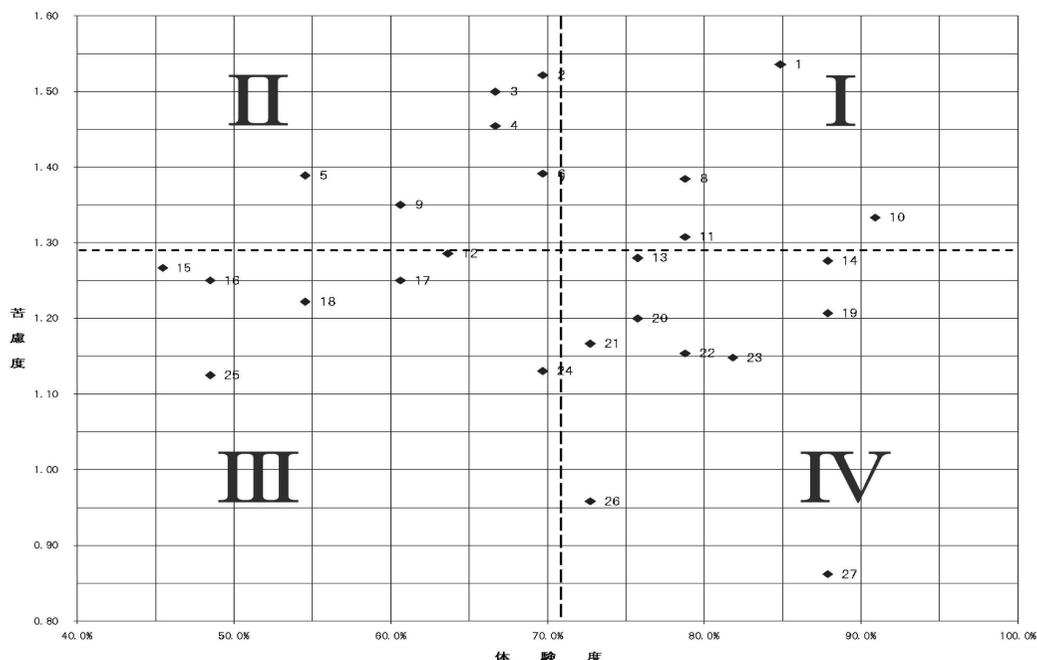
この結果をもとに、全く苦慮しないを0、少し苦慮するを1、とても苦慮するを2とした加重平均を苦慮度としてY軸に、100%から未体験率（体験した事がない）を引き算した数値を体験度としてX軸に設定した分布図を作成し、さらに苦慮度の平均値（1.29）と体験度の平均値（70.1）に点線をひいて、その値の以上と未満で4象限に分けた（図2）。

これによれば、第I象限の「苦慮度が高くて体験度も高いグループ」の苦慮度の平均値は、1.39、体験度の平均値は83.8%だった。続いて、第II象限の「苦慮度が高くて体験度が低いグループ」の苦慮度の平均値は、1.41、体験度の平均値は65.2%、第III象限の「苦慮度が低くて体験度も低いグループ」の苦慮度の平均値は1.21、体験度の平均値は54.6%、第IV象限の「苦慮度が低くて体験度が高いグループ」は苦慮度の平均値は1.14、体験度の

平均値は80.1%だった。

苦慮度の高いグループの第I象限と第II象限を比較したところ、第II象限は体験率が低いにも関わらず第I象限と比べて苦慮度が高かった。また、苦慮度の低いグループの第III象限と第IV象限を比較したところ、第III象限は体験率が低いにも関わらず第IV象限と比べて苦慮度が高かった。つまり、体験する機会の少ない言動の中に苦慮が深刻なものがあるという結果だった。

次に、象限毎にみられる特徴について、一概には言えないが、傾向としては以下のような特徴を指摘することができる。第I象限の「苦慮度が高くて体験度も高いグループ」にはクライアント側からの一方的な表出という傾向が、第II象限の「苦慮度が高くて体験度が低いグループ」には相互理解における困難という傾向が、第III象限「苦慮度が低くて体験度も低いグループ」には、クライアントの



第Ⅰ象限 (高・高)			第Ⅱ象限 (高・低)			第Ⅲ象限 (低・低)			第Ⅳ象限 (低・高)		
クライアントの言動	苦慮度	体験度	クライアントの言動	苦慮度	体験度	クライアントの言動	苦慮度	体験度	クライアントの言動	苦慮度	体験度
1 自説への固執	1.54	84.8	2 了解不能	1.52	69.7	15 攻撃的発言	1.27	45.5	13 激しい感情表出	1.28	75.8
8 一方的な語り	1.38	78.8	3 主訴の不定形	1.50	66.7	16 自虐的発言	1.25	48.5	14 堂々巡り	1.28	87.9
10 発音の問題	1.33	90.9	4 支離滅裂	1.45	66.7	17 あいまいな回答	1.25	60.6	19 言語力不足	1.21	87.9
11 不確定な情報	1.31	78.8	5 言葉のサラダ	1.39	54.5	18 頻回通話者	1.22	54.5	20 過激過度な要求	1.20	75.8
			6 質問の無視	1.39	69.7	24 苦情の数の多さ	1.13	69.7	21 的外れな返答	1.17	72.7
			7 妄想的な内容	1.39	69.7	18 解決への無関心	1.13	69.7	22 感情転移	1.15	78.8
			9 発言の錯誤	1.35	60.6				23 声量の問題	1.15	81.8
			12 発言の忘却	1.29	63.6				26 苦情内容の細かさ	0.96	72.7
									27 話の脱線	0.86	87.9

図2 対応に苦慮したクライアントの体験度と苦慮度 (筆者作成)

パーソナリティの偏向という傾向が、第Ⅳ象限の「苦慮度が低くて体験度が高いグループ」には苦情内容をまとめる思考力ないし表現する言語力の弱さという傾向である。

次に、27項目のクライアントの言動の中から最も対応に苦慮したものについて3つ選択を求めたところ、4名が無回答、2名が2つを選択し、合計85の回答を得た。期待回答数の99に対し、回答率は85.9%だった。

最も多く選択されたのは「自説への固執」で回答数12を得た。以下、「主訴の不定形」が回答数7、「了解不能」が回答数6、「妄想的な内容」が回答数5、「激しい感情表出」、「攻撃的発言」、「発音の問題」、「支離滅裂」、

「一方的な語り」、「堂々巡り」、「過激過度な要求」が回答数4、「頻回通話者」、「不確定な情報」、「解決への無関心」が回答数3、「声量の問題」、「言葉のサラダ」、「質問の無視」、「あいまいな記憶」、「苦情の数の多さ」、「話の脱線」が回答数2、「自虐的発言」、「言語力不足」が回答数1だった。なお、「発言の忘却」、「発言の錯誤」、「的外れな返答」、「苦情内容の細かさ」は回答がなく選択されなかった。

これらの27項目をさらに「情動の問題」、「言語の理解の困難」、「意味の理解の困難」、「疎通の困難」、「内容の明確化の困難」、「内容の焦点化の困難」、「苦情としての取り扱い

の困難」という7つのカテゴリに分類し、カテゴリ毎の期待値及び選択倍率を示した(表2)。なお、期待値とは「(実数値に対し) 確率的に予測される数値」のことであり、選択倍率とは「期待値と比較した時の実数値の選択率」のことである。

表2 カテゴリにおける選択倍率(筆者作成)

7カテゴリ/27項目	実数値	期待値	選択倍率	
情動の問題				
激しい感情表出	4	13	12.60	1.03
感情転移	4			
攻撃的発言	4			
自虐的発言	1			
言語の理解の困難				
声量の問題	2	7	9.45	0.74
発音の問題	4			
言語力不足	1			
意味の理解の困難				
言葉のサラダ	2	6	6.30	0.95
支離滅裂	4			
疎通の困難				
了解不能	6	31	18.90	1.64
堂々巡り	4			
頻回通話者	3			
自説への固執	12			
一方的な語り	4			
質問の無視	2			
内容の明確化の困難				
あいまいな記憶	2	10	18.90	0.53
不確定な情報	3			
発言の忘却	0			
妄想的な内容	5			
発言の錯誤	0			
的外れな返答	0			
内容の焦点化の困難				
主訴の不定形	7	11	12.60	0.87
苦情の数の多さ	2			
苦情内容の細かさ	0			
話の脱線	2			
苦情としての取り扱いの困難				
解決への無関心	3	7	6.30	1.11
過激過度な要求	4			

結果は選択倍率の高い順に、「疎通の困難」は1.64、「苦情としての取り扱いの困難」が1.11、「情動の問題」は1.03、「意味の理解の困難」は0.95、「内容の焦点化の困難」が0.87、「言語の理解の困難」は0.74、「内容の明確化の困難」が0.53となった。

次に、回答者33名中、これまでインタビューで対応に苦慮したことがないと答えた人は4名(12.1%)、苦慮したことが少しあると答えた人は23名(69.7%)、苦慮したことがたくさんあると答えた人は6名(18.2%)だった。

クライアントへの対応に苦慮したことが少しある、または、たくさんあると答えた29名に対して、インタビューで特に苦慮した事例を自由記述で求めたところ、1名の未回答者を除く28名から回答を得た。また、提示した27項目以外で対応に苦慮した言動を自由記述で求めたところ、13名から回答を得た。

これらの回答に、表2において作成したカテゴリを参考に考慮して、あらたに、a)「情動の困難」、b)主訴の把握の困難、c)疎通の困難、d)要求の困難、e)姿勢の困難、f)専門外の困難、の6つのカテゴリを作成して分類した。

a) 情動の困難

相談員に向けて噴出したクライアントの情動に対しての相談員の苦慮(振り回される/どのように返したらよいかわからない)を「情動の困難」というカテゴリとし、「激しい感情表出」「攻撃的発言」「自虐的発言」の3項目に分類した。以下、典型的な回答例をあげる。

(激しい感情表出)「激情型の訴えで話の要点がつかみ難く、相談員の問いに過剰反応し、エスカレートしたマイナス思考に振り回される」

(攻撃的発言)「相談者の攻撃的な言動にどのように返答したら良いかわからない」

(自虐的発言)「死にたいと泣いてしまう」

b) 主訴の把握の困難

クライアントの訴えている内容(主訴)を理解できないという相談員の苦慮を「主訴の把握の困難」とのカテゴリとし、言語の理解

の困難に起因するものとして「発音の問題」「言語力不足の問題」、意味の理解の困難に起因するものとして「支離滅裂」、内容の明確化の困難に起因するものとして、「散漫な時系列」「冗長なストーリー」、「疑わしい情報」、内容の焦点化の困難に起因するものとして「主訴の不定形」「苦情の数の多さ」「苦情内容の細かさ」の9項目に分類した。以下、典型的な回答例をあげる。

(発音の問題)「脳卒中後遺症による言語不明瞭」。

(言語力不足)「片言の日本語を話せる程度の外国人からの相談。お互いに言っていることが理解できないこともあり、対応に苦慮した」。

(支離滅裂)「多弁で相談内容が支離滅裂なもの」。

(散漫な時系列)「話の内容が前後する」。

(冗長なストーリー)「主訴に至るまで長く時間がかかることが多いこと」。

(疑わしい情報)「内容が妄想的と思われる相談など」。

(主訴の不定形)「苦情と思われる問題内容が相談回数を重ねる毎に変わってしまい、ポイントが定まらない」。

(苦情の数の多さ)(苦情内容の細かさ)「相談事項が細かく多岐に渡る場合、問題の絞り込みに苦慮」。

c) 疎通の困難

相談員からの問いかけ(質問、説明)に対してクライアントから通常のフィードバックがなされないため、事実や意向を確認することができず話を進めることができないという相談員の苦慮を「疎通の困難」というカテゴリとした。

「疎通の困難」を、こちらからの説明が理解されない「了解不能」、同じ話を繰り返して話が終わらない「堂々めぐり」、自分の考えに固執し聞く耳をもたない「自説への固執」、

話しに区切りがなく口を挟むことを許さない「一方的な語り」、質問に答ええない「質問の無視」、会話の拒否によりインテークが中断してしまう「会話の拒否」の6項目に分類した。以下、典型的な回答例をあげる。

(了解不能)(堂々めぐり)「当方で助言するとその時は了解するが、再び同じ内容について連絡してくる」、「同じ内容について、何回も連絡してくる。それも長時間にわたる」。

(自説への固執)「『お前ら役人は…』というスタンスで全く聞く耳をもたないで解決の糸口を受け入れようとしないケース」。

(一方的な語り)「こちらの説明を全く聞いてもらえず、相談にならなかった」。

(質問の無視)「電話での一方的な不平不満に傾聴するが、脈絡や不明な点等、こちらからの問いかけには一切答えてもらえない例」。

(会話の拒否)「『局長を出せ』『あなたでは話ができない』等拒否される場合」。

d) 要求の困難

クライアントからの要求を受け止めきれない相談員の苦慮を「要求の困難」というカテゴリとし、「機関の機能を越えた要求」「過度な保障要求」「匿名と両立しない解決方法の要求」の3項目に分類した。以下、典型的な回答例をあげる。

(機関の機能を越えた要求)「運営適正化委員会の権限について『指導、監督権限がないのはどうしてなのか?』『何をもちて適正化と言っているのか?』と申出人より問い詰められた時」。

(過度な保障要求)「信用できないと言われて、『私を安心させることを言ってください』と言われた事例」。

(匿名と両立しない解決の要求)「申出人の苦情対象である施設に対して、絶対の匿名性をもって事実確認 or 指導的な権限を希望される場合」。

e) 姿勢の困難

苦情申立てにかかるクライアントの姿勢が原因で取り扱いに困る相談員の苦慮を「姿勢の困難」というカテゴリとし、主体性の欠如を特徴とする「本人の意向の不明」「第三者による解決の義務の強調」と、当初の事業所に対する苦情の矛先が次々に変わって苦情先が拡大されていく「苦情先の拡大」の3つに分類した。以下、典型的な回答例をあげる。

(本人の意向の不明)「自分がどうしたいのかを明らかにしない、苦情に対して何かしてほしいと要求するが何をしてほしいかを明らかにしない」。

(第三者による解決義務の強調)「主訴が見えにくい。苦情の発端となった事象は話されるが、そのことについて自身はどう思っていてどうされたいのかをなかなか話して下さらない場合(委員会として指導してほしい等)」。

(苦情先の拡大)「苦情で訴えている内容について自らが向き合う意欲に乏しい時。第三者(委員会)に指導してもらいたい。⇒自らが思うような結果が得られないと介入した第三者(委員会)が悪い⇒別の機関に苦情を言う…を繰り返される等」。

g) 専門外の困難

運営適正化委員会の機能では対応しきれない内容があって苦慮する相談員の苦慮を「専門外の困難」というカテゴリとし、部分的に対応できないものが混在している「整理の難しさ」、訴えの内容が抽象的で助言が難しい「助言の難しさ」、申出人の適格性に欠ける「対象外の相談」、を作成した。以下、典型的な回答例をあげる。

(整理の難しさ)「経緯を確認する中で、申出人自身に問題を抱えているケース(例：虐待やDVの当事者)。「介護事故でかなり揉めてお金の話や責任問題と苦情内容が混在した相談のケース」。

(助言の難しさ)「“福祉とはこうあるべき”という要求が最も悩む。誠意、優しさ、一生懸命さなどをお金でも謝罪でもない部分で求めてくる人は多いが、現状を考えると実現性が難しく、何を示すことができるのかと悩む」。

(対象外の相談)「苦情の範囲に該当しない施設側からの相談」、「利用者同士のトラブル」

5. 結果 2

次に調査Ⅱの結果について、対象者5名へのインタビューの逐語録から、研究テーマへ対応する回答者の語りに注目し、「語り」の意味の類似性と差異性に着目した分類を行った。

調査Ⅱでは、4つのテーマ⁴⁾に沿って10の質問項目が用意されたが、本研究では「インテークにおける苦慮について」のテーマに関わる回答に焦点をあてて、1) 苦手なクライアントと2) 苦慮したインテークを分析した。

なお、引用の末語にある数字は逐語録からの出所箇所を示す。

1) 苦手なクライアント

語りでは、苦手なクライアントについて、「罵声」、「攻撃的な発言」、「一方的に怒鳴って話を聞いてくれない人」、「威圧的な発言」があげられ、インタビュー対象者全員に共通して結果1のa)に示したカテゴリ「情動の困難」に属する問題が確認された。

苦手なクライアントの特徴に「罵声」をあげた語りには以下のような内容が確認された。

「もう電話してきた時点でね、電話出た俺は、市役所なり施設の職員なんだよね、そうやって置きかえられてほんと対応されるとここからは一口に、え、私に向かって言ったってしょうがない…と思うんだよね①-A196」。

語り手は困難(困惑)の理由について、相手が感情的になっているために「こちらのほ

うでコントロールできない①-A197」ためと述べ、また、一方的な罵声を浴びせられた時の気持ちについて、「不愉快①-A200」だが、「でも、そんな不愉快な気持ちとか言葉とか絶対に出さない①-A200」と述べている。

次に、「攻撃的な発言」をあげた語りには以下のような内容が確認された。

「すごい攻撃的でもう最初っから怒って電話をされて③-A76」、「私に対して、あなたは税金もらって働いてるんでしょとか（中略）すごく攻撃的な、言うのが当たり前みたいな、もっとひどい言葉で、汚い言葉で言われてました③-A77」。

語り手はこのような「こっちがもう聞かだけ③-A76」、「間に口を挟む間がないくらい③-A78」一方的に感情をぶつけるクライアントを前にして基本的には傾聴で応じつつ質問をしたりあるいは助言をしたりといった対応を試みるが、相談員が何か言う度に「また、途端に、攻撃的になったりとかで③-A81」相互的な話し合いにならなかったという苦勞を語っている。そして、その対応の結果は、クライアントの理解を得られないままに「こっちも押し通したみたいない感じで、向こうも怒って切ったみたいない感じでした③-A78」と対話の決裂で終わっている。

語り手はこの時の対応を振り返り「一方的に喋られてしまって、その中でも何とか聞かなくちゃって、ちょっと手直しを図ったりだとかするんですけども③-A104」、「こちらが慌ててしまったりとか、もっと穏やかに、こちらも話しを持って行けたんではないか③-A92」とうまく対応できなかったという反省を述べている。

さらに、「自分の心の中でそんな攻撃的な人に寄り添えない自分というか、親切になれない自分というのがあったり④-A104」とも述べており、「そこがまだ、スキルが十分ではございません④-A94」と自らのスキル

不足として認めている。

次に、「威圧的な発言」をあげた語りには以下のような内容が確認された。

「苦情なので、施設と自分のことを語ってくれたらいいんですけど、委員会としてどうなのかみたいな、こっちに答えを迫られるような話が中心になってくると、ちょっとやばいというか、問題として。そうなると対応にあたふたしているかもしれないですね④-A73」、「キレル先に自分達が入ると、ちょっとしんどいですよね④-A76」、「上からものを言ってきて、お前ら税金で飯食ってんねんからさっさと仕事せんかいぐらいの人④-A82」、と述べており、相談員の苦慮がクライアントの攻撃性が委員会へ向けられたことの葛藤であることが推測される。

また、怒鳴られた時の気持ちについて、語り手は「自分が怒られてる気分みたいになりますね。ちょっとなんでっていうのはあると思います④-A80」、「不満ということではないけれども、不快は不快ですけど④-A81」と述べている。

語り手は、このようなクライアントに対する対応について、「言ってることの中身っていうのはちゃんと聞いておかないと、言葉尻が荒いからっていうのはあるかなと思うんですよね。もしかしたら、言っていることはごもっともだったりするのに、ワレーっていう言い方するからうまく伝わってないようなこともあるだろうし④-A82」、「出てくる感情だけ見ていたら、こっちもうわーって思っちゃいますけど、言っていること自体が理不尽なのか、ごもっともなのかっていうのはちゃんと聞かないといけないと思うので④-A83」と、相手の攻撃的な発言に過剰に反応せずに苦情内容を把握する慎重さの必要性を述べている。

次に「一方的に怒鳴って話を聞いてくれない人」をあげた語りには以下のような内容が確認された。

「まずは、話を聞いてほしいなって思いますね⑤-A97」、「こっちの役割を説明しないと、勘違いしたまま話を続けられてしまうので、こっちは説明しようとするんだけど、よろしいですかって言いながら言うんだけど、引き続き話をされようとしたりとか怒鳴る⑤-A98」。

これらの語りからは、頭ごなしに怒鳴られることにより相談員側からの説明ができないことの苦慮が推測される。

一方で、「言い方がキツイみたいで、そう怒ってるわけじゃないけど、怒鳴り口調になったりすることもあるし、でもほんとに怒鳴ってる時もあるっていう感じなんですよ。だから、それが分かっているれば一步引いて聞けるので。(中略)別に怒鳴ってるわけじゃないんだけ思うように対応するようにして、気持ちはだいぶ全然前より楽なんですけど⑤-A98」という語りからは怒鳴られることにより感情の葛藤を経験することも推測され、なんとかして葛藤を解消しようとする相談員の様子がうかがわれる。

また、ある語り手は「いきなり罵声あげてきたりとか。ぶっ殺してやるとか。そういった言葉が平気で飛び交うような人②-A211」は人格障害であると述べている。そして、このようなクライアントを前にした時に、「平静、冷静さを保っているつもりではあるんですけど、でも、心の中ではなんでも来いや②-A229」と心の中で喧嘩腰になっていることを語り、「それはたぶんいけないでしょうね②-A230」と反省の弁を述べている。語り手は「喧嘩っばやい」、「かちんと来る」、「短気」といった自らの気質について「相談員としてはあるまじきそういった資質かもしれないですけど②-A229」と否定的に評価している。

2) 苦労したインテーク

対応に苦労したインテークについて語った

3名の語り手について取り上げる。

第1の語り手は、苦労したインテークについて「言語の理解の困難」、「言語の不明瞭」、「曖昧な記憶」、「苦情の数が多い」といった例をあげた。これらはいずれも、調査1のb)に示したカテゴリ「主訴の困難」に属する問題である。

「言語の理解の困難」で苦慮したインテークについては、外国語の内容がわからずに相談にならなかったというインテークが語られた。クライアントの説明がわからないために相談員が「勝手にこっちで(話を)繋げちゃう②-A133」という対応にならざるを得なかった。ついには、自宅を訪問して面談したが言語の理解を補完するに至らず、「どうしてほしかったという部分も非常に曖昧だったっていう、結局違った、私の捉え方と②-A138」と最後まで主訴の確認に至れなかったことが語られた。

「言語の不明瞭の困難」で苦慮したインテークについては、言語障害のあるクライアントのインテークが語られた。こちらは訪問して筆談を行うことで困難を克服している。これについて、語り手は「直接お会いすると、ある程度の意思表示もわかるし②-A145」、「怒っているかどうかですとかね。まあ、電話でも確認できますけどね、会ったほうがはっきりする②-A148」と非言語的コミュニケーションがクライアントの意向や感情の確認を助けることを指摘している。

「あいまいな記憶」によって苦慮したインテークについて述べた語りでは、「状況証拠というか、そういったものをご本人さんが持っていなかったりわからないと難しいですよ(中略)そういうのがはっきりしないと相手から拒否されると委員会としてもどうしようもない④-A153」と、状況証拠を指摘できない場合に委員会の対応に限界があることを述べて、「裏付け的な部分④-A152」の根拠が弱いことで事業者への事実確認が難しくな

ることを指摘している。

「苦情の数が多い」で苦慮したケースについては「事業所の方が応えるのが大変だと、一個一個がボケちゃうと、うやむやになって終わっちゃうっていう（中略）勝手なイメージなんですけど②-A168」と、相談員の判断としてクライアントに申出内容を3、4個に絞ってもらうという対応をしたことが説明された。

第2の語り手は、苦慮したインテークとして自らの失敗談をとりあげた。語り手では、クライアントが苦情に対する自分の思いや意向を明らかにしてくれないという「本人の意向の不明」、クライアントが渦中に入ることを避けている「苦情解決の主体からの後退」、事象だけ伝えて後はそちらでなんとかしてくれという「第三者の解決義務の強調」等が確認された。これらは、調査1のe)に示したカテゴリ「姿勢の困難」に属する問題である。

一方で、こうしてくれればいい等、動き方を一方的に指示するという関わり方があり、苦情解決の方法におけるいわば「一方的な指示要求」といえる問題も確認された。

語り手は、クライアントについて「本音を語ってくれない人」と述べて以下のように説明している。

「不満になってる事象はお伝えしてくださるんですけども、自分がその渦中に入ることをすごく避けていて（苦情解決の主体からの後退）、事象だけお伝えするから何とかしてくれていうことで（第三者の解決義務の強調）、自分がそれに対してどんな風に思ってるかとか、どうしていきたくて思ってるかとか（中略）ガードがものすごく固くて、不満はすごく口にされるんですけども、本音のところはなかなか腹を割って喋ってくださらなくて（本人の意向の不明）⑤-A49」。

このようなクライアントの対応をした感想について、語り手は「そんなんエエからあん

たんとはこうやってくれたらエエねんみたいなことしか言わない（一方的な指示要求）ので、すごく近寄っていくのが難しい④-A62」、「一方通行④-A62」で「コミュニケーションとるのが難しい④-A63」と表現しており、そのようなクライアントを前にして、「すごく詰めるのが難しいから多分自分も苦手意識があったと思うんですね④-A64」と苦手意識があり、「とことん向き合うっていう努力をしなかった④-A62」ことがインテークに失敗した理由であると認めている。

すなわち、本人の意向が不明瞭であることを感じながら、クライアントの本音（真の意向）に迫ることを途中で諦めてインテークを進めてしまったのである。その結果、「自分の中でイメージした解決のストーリーっていうのが、本人さん、あんまり望んでなかった④-A70」という結果となった。

語り手は、この時の対応の反省として、前述に述べられているような「大事な場面で、きちっとその人のほんとのところどうなのかみたいな確認を丁寧にしなかった④-A62」こと以外に、「一緒に整理をしていくっていうプロセス④-A72」が欠けていたことを指摘し、「頑なになかなかその作業を、向こうとしたらあんまりしたくないっていう感じだった④-A72」というクライアントに対して、プロセスを共有化するための積極的なアプローチができなかったと述べている。

第3の語り手は、「本人の意向の不明」、「苦情先の拡大」といった、調査Iのe)に示したカテゴリ「姿勢の困難」に該当する問題に加えて、「過度な保障要求」という調査Iのd)に示したカテゴリ「要求の困難」に該当する問題、さらに、第2の語り手のところでもとりあげた運営適正化委員会の動きに対する「一方的な指示要求」といった複数の問題が混在している例をあげた。

語り手は、「主訴が見えないと、ご本人の

意思でこうしたい、こうしてほしいってところを決めてもらわないと、こっちが決められるわけにはいかないの、事業所に動きようがないし、伝えられることがないとなるので困りましたね⑤-A66」と苦慮の理由を述べている。また、「それをしないと次に進めないの⑤-A67」主訴を明らかにする努力をしたが、「それが更に（クライアントの）不安感を煽ったというところもあります⑤-A67」という見解も述べている。

ところで、このクライアントは主訴を明らかにしない一方で運営適正化委員会に対して要求をしており、それが対応の苦慮を生んでいる一面が推測される。1つは「事業所に対する不信と恐怖があるので私の不安がなくなるようなことを言ってほしい⑤-A60」という安全保障の要求（過度な保障要求）であり、もう1つは「ご自身としての要望がはっきりしないのにこういうふうにしてほしいっていうことも結構言われるんですね、動き方を指示されると言いますか⑤-A61」、「安心できるような対応の仕方を示してほしいってような、こちらの苦情解決の、やり方まで指示をしてくれまして⑤-A62」、と述べられているような運営適正化委員会の動き方に対する注文、要求（一方的な指示要求）である。

これらの要求における苦慮について語り手は以下のように説明している。

まず、安全保障要求については、「こちらとしては苦情解決のお手伝いをするけれども事業所がどう出るかも分からないし、そこを委員会が働きかけたからといって、良いふうに対応される場合もあれば逆に示される場合もあるので、そこを安心できるようなこと言ってほしいって言われても、そこは担保できないので困りましたね⑤-A75」と申出人の求める安全を約束できない困惑を述べている。

また、運営適正化委員会の動き方に対する要求（一方的な指示要求）については、「中

立なので⑤-A79]、「申出人の代弁じゃないので⑤-A79」という運営適正化委員会のスタンス（立ち位置）があり、クライアントから「寄り添って欲しい気持ちがすごく強く感じられ⑤-A79」でも、中立な立場を守る相談員は申出人の要求通りに動くことができない葛藤があることが述べられた。

さらに、「事業所と利用される側との解決を図る機関なのに、委員会の動き方まで言ってくれと、すり替るといふか、内容は変わってくるので（中略）委員会、なんでこんな動きなんだっていうふうに攻撃的が変わってきたので困りましたね⑤-A83」とクライアントの要求通りに動かない委員会へと苦情の矛先が変わったこと（苦情先の拡大）の困惑もあげている。

6. 結果 3

調査Ⅰの結果に調査Ⅱから得られた結果を加味して、運営適正化委員会のインテークにおいて発生する困難のパターンを一覧にした（表3）。

以下、a) から f) の6つの困難のカテゴリについて説明する。

a) 情動の困難について

調査Ⅰの自由記述では「どのように返答したらよいかわからない」という相談員の言葉に代表されるように、クライアントからぶつけられる情動（攻撃的発言、自虐的発言）の受け止めに困惑が確認される一方で、「振りまわされる」という言葉に代表されるように、クライアントの情動（激しい感情表出）が相談員の情動に影響を与えるために自らの情動をコントロールしなければならないことの困難が語られており、これらを「情動の困難」とした。

さらに、調査Ⅱの語りでは、攻撃的発言に付随する特徴として、クライアントから一方

的に怒鳴られて口をはさめないためにこちら側からの説明ができないという双方向性の欠如からくる困難も指摘されている。

表3 インテークにおいて発生する困難のパターン (筆者作成)

困難パターン (カテゴリ)	内容		
A コミュニケーションの困難	a) 情動の困難	<ul style="list-style-type: none"> ・激しい感情表出 ・攻撃的発言 ・自虐的発言 	
	b) 主訴の把握の困難	< i 言語の理解の困難 >	<ul style="list-style-type: none"> ・発音の問題 ・言語力不足
		< ii 意味の理解の困難 >	<ul style="list-style-type: none"> ・支離滅裂
		< iii 内容の明確化の困難 >	<ul style="list-style-type: none"> ・散漫な時系列 ・冗長なストーリー ・疑わしい情報
		< iv 内容の焦点化の困難 >	<ul style="list-style-type: none"> ・主訴の不定形 ・苦情の数の多さ ・苦情内容の細かさ
c) 疎通の困難	<ul style="list-style-type: none"> ・了解不能 ・堂々めぐり ・自説への固執 ・一方的な語り ・質問の無視 ・会話の拒否 		
B 取り扱いの困難	d) 要求の困難	<ul style="list-style-type: none"> ・機関の機能を越えた要求 ・過度な保障要求 ・匿名と両立しない解決方法の要求 ・動き方の指示要求 	
	e) 姿勢の困難	<ul style="list-style-type: none"> ・本人の意向の不明 ・第三者による解決義務の強調 ・苦情解決の主体からの後退 ・苦情先の拡大 	
	f) 専門外の困難	<ul style="list-style-type: none"> ・整理の難しさ ・助言の難しさ ・対象外の相談 	

b) 主訴の把握の困難について

調査 I の回答より、苦情の根拠となるところの問題すなわち解決対象が不明瞭になるという共通点に着目し、「主訴の把握の困難」とした。

「主訴の把握の困難」のサブカテゴリには、i 言語の理解の困難（発音の問題、言語力不足）、ii 意味の理解の困難（支離滅裂）、iii 内容の明確化の困難（散漫な時系列、冗長なストーリー、疑わしい情報）、iv 内容の焦点化

の困難（主訴の不定形、苦情の数の多さ、苦情内容の細かさ）の4つのサブカテゴリが確認された。

調査 II の語りでは、主訴を明らかにしないと「次に進めない」ことが述べられており、苦情解決のスタート地点ともいえる主訴を明らかにすることの重要性が理解される。

加えて、主訴が不明瞭であるゆえに、苦情内容の裏付けの根拠が弱くなったり苦情内容がボケたりうやむやになったりして、事業所へのアプローチが弱くなるという懸念も指摘されている。

c) 疎通の困難について

調査 I の自由記述の回答のうち、双方向性の欠如に問題が推測されるものとして（了解不能）（堂々めぐり）（自説への固執）（一方的な語り）（質問の無視）（会話の拒否）をとりあげて「疎通の困難」とした。

調査 I の自由記述には、相談員からの働きかけとして「説明」、「助言」、「質問」というキーワードが共通に見出された。「説明」と「助言」はどちらも相談員がクライアントに教えることでは共通しているが、「説明」は相手が物事を理解できるように教えることであるのに対して、「助言」は相手に見解を教えることであり、より指示性の強い働きかけである。また、「質問」や「問いかけ」は、物事を明らかにするための確認作業である。

運営適正化委員会の目的とする相談は、一定の目的（苦情解決）を明示した専門的相談であるため、傾聴のみの関わりでは不十分であり、主訴を明らかにするための「質問」や機関の専門性に理解を得るための「説明」や申出人へ理解を促す「助言」が重要な役割を果たすが、「疎通の困難」によりこれらの役割が果たせない可能性が推測される。

d) 要求の困難について

調査 I の自由記述からは、相談員の苦慮に

は、クライアントの言動における苦慮のみならず、機関として定められた枠組み（権限、機能、役割、方法）とクライアントのニーズの不一致が原因である苦慮が多く存在することが明らかになった。これらに起因する問題を「要求の困難」とした。

調査Ⅰでは、「要求の困難」として、運営適正化委員会の本来の機能にはない、苦情申出にあたり自身の身柄の安全を保障するようにとの要求（過度な保障要求）や、事業者に対する指導や勧告等の権限の要求（機関の機能を越えた要求）に苦慮することがあげられた。

また、問題の解決方法として申出人が事情調査を望む場合、事実確認が前提であるために苦情内容を可能な限り詳細にする必要があるが、このことによって個人が特定されやすくなる。相談員は、匿名の取り扱いには限界があり匿名と事情調査が両立し難いことを説明しなければならぬが、説明が了解されない場合、対応に苦慮することになる（匿名と両立しない解決方法の要求）。

これらに加えて、調査Ⅱでは、運営適正化委員会の動き方を一方的に指示する（動き方の指示要求）という問題も確認された。

インタークの目的の1つに、申出人に機関の機能を説明して申出人のニーズに合致するかどうかをすり合わせる作業がある。機関の趣旨や権限、委員の役割、解決に至るまでの具体的な流れ等について説明をして申出人の理解を得、さらに、機関の機能が申出人のニーズにそぐわない場合には適切な機関に送致しなければならない。

しかし、回答からは相談員の説明に納得できず、なぜニーズに対応できないのかと「問い詰める」クライアントがいることが確認された。多くの場合、その問いは、ニーズの求めに応じてもらえないという事実に対するクライアントの失望が怒りに転換して表出されるため、相談員は感情的な葛藤も体験するこ

とが推測される。

e) 姿勢の困難について

運営適正化委員会の苦情解決は申出人の自主的解決を前提にしている。ところが、訴えたという既成事実をして苦情申立ての主体を運営適正化委員会に委ねて、苦情の当事者から後退するクライアントがいることが明らかになった。これらに起因する問題を「姿勢の困難」とした。

調査Ⅰでは「姿勢の困難」として、申出人の主体性の欠如に端を発して、本人が自らの意向や主訴を明らかにしない（本人の意向の不明）に始まり、結果として、運営適正化委員会が主体となって解決するべきであると主張する（第三者による解決義務の強調）というプロセスを辿る可能性が指摘された。

また、これらに加えて、調査Ⅱでは、自ら申し出た苦情にもかかわらず、苦情解決への関与を拒絶する（苦情解決の主体からの後退）も確認された。

また、当初の事業所に対する苦情内容の矛先が変わり次々に苦情先が拡大していくという苦慮を（苦情先の拡大）としたが、調査Ⅰの自由記述では、このようなクライアントの特徴として「自らが苦情に向き合う意欲が乏しい」ことが指摘されており、（苦情先の拡大）の背景にはクライアントの主体性の欠如の存在が推測される。

f) 専門外の困難について

相談員が運営適正化委員会の専門性（苦情解決）を主としない、あるいは専門外の内容が混在している相談に対して対応の苦慮を覚えるものを「専門外の困難」とした。

調査Ⅰの自由記述からは、苦情内容に訴訟などの専門外の内容が紛れている相談（整理の難しさ）や助言に困るような抽象的な相談（助言の難しさ）や本来の対象である「福祉サービスの利用者」の相手方である事業者か

らの相談（対象外の相談）を受けた時に苦慮すると言う3種類の回答が確認された。

相談員は専門外の相談にどこまで対応するか対応しないかの判断を迫られるが、対応しようとする場合には解決のツールが少なく助言やアプローチに限界を覚えることが推測される。

次に、これらの6つの困難の上位カテゴリとなるA) コミュニケーションの困難とB) 取り扱いの困難について説明する。

A) コミュニケーションの困難について

コミュニケーションの概念には「相互作用過程」と「意味伝達過程」と「影響過程」の3つの分類が指摘されている（津田2002）。

それぞれのコミュニケーション概念について、津田（2002：202）は「相互作用過程」とは、当事者がお互いに働きかけ、応答しあう相互作用過程であり、相互理解と相互関係が成立すること、「意味伝達過程」とは、一方から他方へ意味を伝達する過程であり、双方が意味を共有すること、「影響過程」とは一方が他方に関して影響を及ぼす過程であり、人間は他者に影響を与えることができることであると説明している。

これらの概念に照らし合わせれば、クライアントの述べる内容が相談員に伝わらない「主訴の把握の困難」は「意味伝達過程」において発生する困難であり、クライアントと相談員の間での相互理解が成立しない「疎通の困難」は「相互作用過程」に発生する困難であり、クライアントの情動に相談員が影響を受ける「情動の問題」は「影響過程」に発生する困難であると考えられる。

すなわち、これらの3つの困難はコミュニケーション過程において発生する「コミュニケーションの困難」として分類することが可能である。

B) 取り扱いの困難について

一方で「要求の困難」、「姿勢の困難」、「専門外の困難」というカテゴリは、クライアントの要求が、運営適正化委員会という機関の機能や権限や役割といった枠組み、相談員の提供できる支援から外れるために、その後の関わり方、支援の方法において相互了解（合意）に至れずに「受理できない」という困難が発生していると理解できる。

すなわち、機関としての枠組みとクライアントのニーズの不一致において、苦情としての取り扱いに困難が生じていると考えられるため、「取り扱いの困難」として分類することが可能である。

7. 考察

以上の困難パターンは相談員の経験として語られていることに着目したい。つまり、相談によって困難を体験するのは主に相談員であり、クライアントにとっては必ずしも困難として理解されていない側面があるということである。

しかしながら、これらの困難によってインテークのプロセスが阻害あるいは中断され、インテークが不全に終わるとすれば、最終的にはクライアントの不利益となる可能性がある。なぜなら、インテークが不全に終わった場合、クライアントのニーズが苦情解決ルートに乗らず適切に取り扱われる機会が失われるからである。

他方で、相談員のスキルに還元できない困難要素がある場合、インテークの不全が相談員への責任追及として重く押し掛かってくる。これは、相談員の専門性の危機として理解される。さらに、クライアントが運営適正化委員会の専門性に期待して相談を持ち込んだ場合、相談が不全に終わったことで委員会という組織への信頼感が損なわれることも考えられる。

そこで、これまでに明らかになった6種類の困難について、クライアントにおけるリスク、相談員におけるリスク、組織におけるリスクの3つの視点を意識して検討を試みた。

1) コミュニケーションの困難に発生するリスク

①情動の困難に発生するリスク

調査Ⅱにおける苦手なクライアントの語りでは「情動の問題」が確認され、相談員の心理的葛藤が垣間見える結果になった。

例えば、クライアントの攻撃的な発言に対して、不愉快だが「そんな不愉快な気持ちとか言葉とか絶対に出さない①-A200」、また、心の中では喧嘩腰でありながら「平静、冷静さを保っているつもり②-A229」等の語りに見られるように、心中穏やかではいられないにも関わらず表面上は平静さを保つ努力がうかがわれた。

また、「自分の心の中でそんな攻撃的な人に寄り添えない自分というか、親切になれない自分④-A104」に対してスキル不足を指摘する語りや、「喧嘩っばやい」、「かちんと来る」、「短気」といった自らの気質について「相談員としてはあるまじきそういう資質かもしれない②-A229」と否定的に評価する語りからも、自らの感情をコントロールしてクライアントに対応しようとする職業的関わりの意識がうかがわれた。

これらの「情動の問題」には、クライアントの言動として以下のような特徴が指摘できる。会話を交わさない先から攻撃的であること、一方的であること、従って、こちらからの説明に耳を傾けてもらえないことである。さらに、運営適正化委員会の相談員がクライアントの無理や無茶を聞き入れなければならぬ義務を負った存在としてクライアントに間違っただけで認識をされているということである。

相談員はいわば一方的に言葉の暴力にさらされている状態であり理不尽さや怒りを覚え

るのは当然の感情であるが、相談員は自己の様々な感情を表に出さずに処理するべく努力をしている。それは、クライアントの感情に左右されずにインテークを先に進めるためである。この相談員の自己の感情の抑制は、職務特性における感情労働であり、職業意識の現れとして理解される。

しかしながら、尾崎（1997：74-75）は、「『苦手なクライアントである』という感情が理解の範囲を狭める」ことを述べており、表面上の態度とは相反して、苦手意識がクライアントに対する拒否的な心理を形成している可能性を指摘しており、「情動の困難」が相談員のインテークの姿勢を拒否的、消極的にするリスクが推測される。

一方で、「苦手なクライアント」を理解して受け止めなければならないという職業意識のもたらす使命感は、相談員をして自らの専門性や能力を問い詰める方向に働く傾向があり、相談員が自らの無能感を深めたり、過度な感情労働を自らに強いた結果、バーンアウトに至るリスクも推測される。

②主訴の把握の困難に発生するリスク

調査Ⅰにおいては、「主訴の把握の困難」のカテゴリに該当する「意味の理解の困難」（0.95）、「内容の焦点化の困難」（0.87）、「言語の理解の困難」（0.74）、「内容の明確化の困難」（0.53）はいずれも、苦慮度の選択倍率の1.00を下回っており、他の困難に比較して困難度が低いと考えられる。しかしながら、困難度が低いことによって必ずしもリスクが克服されるとは限らない。

調査Ⅱでは、言語が理解できないクライアントの話を「勝手にこっちで（話を）繋げちゃう②-A133」という対応にならざるを得なかったことが語られており、主訴の曖昧な部分を相談員が補完する努力が推測された。

しかしながら、そもそも主訴をうまく説明できないこと自体が、クライアントの能力の

限界あるいはそれ自体をして障がいとも考えられるのであり、相談員にはこれらのクライアントの不足を補うスキルが要求される。しかし、主訴の不明な部分が相談員のスキルで補完しきれない場合、相談員側の一方的な解釈や勝手な思い込みや想像によりクライアントの主訴が無意識にねつ造されるリスクが推測される。

③疎通の困難に発生するリスク

回答からは「説明」、「助言」、「質問」という相談員の働きかけの段階において、クライアントに理解を求めたり確認したりすることの困難が発生していることが明らかとなった。この傾向は特に「疎通の困難」のカテゴリの回答例において顕著であるが、「要求の困難」や「姿勢の困難」のカテゴリにおいても「説明がクライアントに了解されない」という困難が発生している。

相談員からの「説明」、「助言」、「質問」という働きかけが効を成さない理由が、相談員のスキル不足によるものなのかクライアントの問題によるものなのかは不明であるが、想定されるのは、説明や質問が繰り返されるであろうという事態であり、それにより相談員が疲弊したりストレスを覚えたり、あるいは働きかけの途中でクライアントにレスポンスを求めることを諦める可能性があるということである。

運営適正化委員会のインテークは相談員とクライアントの相互了解の中で進められるため、「疎通の困難」によってクライアント側の了解や確認が得られないままインテークを進めることになれば、クライアントを置き去りにした相談結果となるリスクがある。また、相談員がこれらのリスクを回避するために「疎通の困難」のあるクライアントの苦情の取り上げに消極的になる可能性もリスクとして指摘できる。

2) 取り扱いの困難に発生するリスク

ところで、「コミュニケーションの困難」が主にクライアントの言動において相談員が体験する困難であるのに対し、「取り扱いの困難」は運営適正化委員会の持つ機能とクライアントのニーズの不一致において発生する困難である。

つまり、「コミュニケーションの困難」がクライアントと相談員の二者関係の中で発生するのに対して「取り扱いの困難」は相談員の背景に委員会の存在が意識されており、運営適正化委員会の相談員としての役割においてクライアントとの葛藤が引き起こされていることがわかる。すなわち、クライアント—相談員—委員会という、相談員を仲介にした三者関係の中で葛藤が引き起こされているという理解である。

このような背景をふまえ、以下に「要求の困難」「姿勢の困難」「専門外の困難」において相談員が体験する葛藤をとりあげ、それぞれに共通して見出されるリスクを、「取り扱いの困難」におけるリスクとして整理した。

①要求の困難に発生する葛藤

相談員は窓口として運営適正化委員会の機能をクライアントに伝えてクライアントのニーズとすり合わせて調整する役割を担っているが、クライアントのニーズが運営適正化委員会において提供できる範囲を超える場合、要求に答えられない理由を説明して了解を得なければならない。運営適正化委員会とクライアントの間に立ち、双方を仲介する機能において発生するのが「要求の困難」である。

調査Ⅱでは、「対応については、相談者からご要望は聞いたとしても、委員会として方針を決めて動いていくもの⑤-A90」として、運営適正化委員会における苦情解決の進め方としての〈方針〉があることが語られているが、クライアントが自らの方法や要求にこだわり、運営適正化委員会の〈方針〉への理解

を示さない場合、相談員が葛藤を覚えることが推測される。

②姿勢の困難に発生する葛藤

相談員はクライアントの訴えを共有しながら共に解決に向けた道を探るが、クライアントに苦情申立者としての自覚が欠如している場合に、解決を探るプロセスを共有できずに苦慮することになる。すなわち、クライアントと相談員における苦情解決に向けたプロセスの共有において発生するのが「姿勢の困難」である。

ある語り手は、「聞いている間は寄り添いは可能だと思うんですけど、結果、最終的にと言いますか、実際に動く段になって、中立な立場でいかないといけないので、そういう意味でのほんとに客観的な相談員の立場っていうのは、他の機関の相談員とはちょっと違うのかなっていうのはあります⑤-A46」と述べて「相談者側に寄らない⑤-A45」、運営適正化委員会の相談員の立場の特徴を「中立」「客観的」と表現している。

このような相談員の立場は運営適正化委員会の苦情解決の＜スタンス＞を反映している。運営適正化委員会は「公正中立」な立場から解決を図るとされ、専門性や情報において事業者に劣る利用者に対して苦情申立ての手助けをするが、クライアントの主張を一方的に支持する味方ではない。

しかしながら、クライアントが運営適正化委員会の＜スタンス＞を理解せずに、あたかも代理人か代弁者のような役割を要求する場合、クライアントの苦情が運営適正化委員会にまる投げされた形になり、相談員が葛藤を覚えることが推測される。

③専門外の困難に発生する葛藤

運営適正化委員会における専門性とは苦情解決を目的とした関わりである。しかし、苦情解決を想定した対象範囲や方法に一致しな

いところにクライアントのニーズが発見された場合、対応する相談員が葛藤を覚える。

ある語り手は、「福祉サービスについての苦情っていうよりも、ご本人さんの中の問題でっていう感じが強いからでしょうかね③-A158」と述べて、訴えが必ずしも苦情ではなく人間関係の悩み相談等になっているクライアントの存在を指摘している。つまり、苦情解決という運営適正化委員会の通常の機能や方法では有効な解決策を示すことができない相談である。

別な語り手はこれらの特性をふまえて「1つも問題解決してないけども、こうやって話聞いたり関わってるのが、ギリギリのところで安定に繋がってるみたいなんであったとすれば、ちょっと聞かないといけないかなとか思ったり④-A45」、「運適っていう社会の窓口を、社会資源を使って自分で安定させているんだったら、その駒の1つになれるんだたらそれもありがたと思うんですけど④-A98」と述べて、本来の苦情解決の＜役割範囲＞以外での関わりの可能性を指摘している。

運営適正化委員会には法定上に定められた役割があることから、相談員は、役割を超えて関わってよいものか、又は役割を超えて関わったとしてもどこまで関与してよいものかという自分の職務領域において葛藤を覚えることが推測される。

以上、「要求の困難」「姿勢の困難」「専門外の困難」といった「取り扱いの困難」に発生する相談員の葛藤について述べた。これらの葛藤はそれぞれ＜方針＞＜スタンス＞＜役割範囲＞といった運営適正化委員会の在り方の影響を受けていることが理解される。

なぜなら、運営適正化委員会の苦情解決は、法令上で与えられている権限や期待される目的に沿って行われ、さらに実施要綱によって具体的な方法が定められている一方で、文言化されていない部分も多くあり、最終的には

合議体によって苦情解決の方法が検討決定されるからである。

つまり、運営適正化委員会は一定の枠組みを持つと同時に、一定の裁量を持って運営されているということが出来る。一定の枠組みの中で、その枠組みをどう解釈して実践するかという解釈問題が常につきまとうのである。

インテークに次元をうつすと相談員自身が運営適正化委員会の機能をどのように理解しているかという問題になる。相談員はクライアントのアセスメントと同時に自らの所属する合議体の取り扱い範囲や取り扱い方法についてもアセスメントしつつ、インテークを進めることになる。

これらのアセスメントの結果下される相談員の判断は恣意性のリスクを併せ持つ。例えば、「取り扱いの困難」な苦情を前にした時に、委員会の〈方針〉〈スタンス〉〈役割範囲〉といった枠組みを理由にして、相談を受理しないことを選択することが可能なのである。

相談員の枠組みの理解の恣意性を排除できないこと、その結果、不当に苦情として取りあげられない相談が発生する可能性があることが「取り扱いの困難」に伴うクライアントにおけるリスクである。

他方、枠組みの不定形さによって、相談員自身が何をどこまで行うかという役割の境界設定に悩むことから、一貫性の揺らぎが「取り扱いの困難」に伴う相談員におけるリスクとして指摘できる。枠組みへの固執は相談の姿勢から柔軟性を排除する危険性を持つ一方で、一定の枠組みを持たなければ一貫性をもって相談に乗れないというジレンマが発生する。クライアントのニーズに応えようとするほどその葛藤が大きくなるのが推測され、相談員自身が自らの支援の姿勢における一貫性を見失うリスクが指摘できる。

さらに、窓口である相談員が自らの役割範囲の判断を誤り、役割を逸脱したりあるいは

苦情としての取り上げを不当に回避した場合には、それが委員会の対応としてみなされるため委員会に対する信頼感を損ねることになる。加えて、枠組みの理解が相談員によって異なり、受付基準が極端に差異化された場合、クライアントに対する相談の平等性が担保できないことになる。つまり、同じ相談内容にも関わらず、ある相談は受け付けるのに、ある相談は受け付けないという差別が発生することになる。

これらの結果、委員会に対する信頼性が損なわれることからこれらを「取り扱いの困難」に伴う組織におけるリスクとして指摘できる。

8. まとめ

運営適正化委員会におけるインテークの困難には、「情動の困難」、「主訴の把握の困難」、「疎通の困難」、「要求の困難」、「姿勢の困難」、「専門外の困難」という6種類の困難があり、さらに、これらの困難は、クライアント－相談員間の二者関係において発生する「コミュニケーションの困難」と、クライアント－相談員－委員会という三者関係において発生する「取り扱いの困難」の二つに分類できることを明らかにした。加えて、これらの困難の結果として、クライアントにおけるリスク、相談員におけるリスク、組織におけるリスクの3種類のリスクが発生する可能性を指摘した。

上述のリスクを回避するために要となるのはインテークを担う相談員である。しかしながら、一般的に少人数で運営され、いわば〈一人相談員体制〉が多いとされる運営適正化委員会においては、困難を一人で抱えこみ、有効な解決策を見出せないまま難儀している相談員の姿が推測される。運営適正化委員会の健全な運営が担保されるには、本研究において指摘したインテークの困難がもたらすリスクを回避する必要があるが、とりわけ〈一

人相談員体制>のもとでインテークを行う相談員を支えるスーパービジョン体制の確立が、今後の課題といえよう。

注釈

1) 第一段階は、傾聴によるクライアントの主訴ないし問題状況の把握である。これはインテークにおける情報収集の段階である。

第二段階は、機関の機能を説明し、利用の可否について検討することである。相談員は第一段階で得た情報をもとに、自らの機関の機能についてクライアントに説明しながらクライアントのニーズに即した支援ができるかどうかの合致点を探していく。機関の機能とクライアントのニーズが合致しない場合は、別の解決策を助言する。他機関の紹介を含め、助言や情報をクライアントに伝えることになる。

第三段階は、クライアントの意思の確認である。相談員は第二段階の検討の結果をクライアントとともに整理するが、最終的な判断はクライアント自身に委ねられることになる。相談員はクライアントの意思の確認をしてインテークを終える。すなわち、支援の合意を得て支援の開始が双方によって了解される(契約)。場合によってはインテークを次回に継続することもあるが、継続の意思もまたクライアントによって意思表示される。

2) このフロー図は基本的には上から下に流れることが想定されているが、必ずしも上下左右に明確に分化するわけではない。場合によっては、左右が交差したり上から下に逆戻りしたりする可能性もあると考えられ、流動的である。

3) 4つの質問群とは、①一般相談と苦情相談について、②電話相談について、③対応に苦慮したインテークについて、④精神疾患者による症状への対応についてであり、本研究では③を根拠に分析を行った。

4) 4つの質問テーマとは、①苦情相談と一般相談の振り分けについて、②運営適正化委員会における相談の専門性について、③インテークにおける苦勞について、④精神疾患が推測されるクライアントの苦勞についてであり、本研究では③を中心に分析を行った。

引用文献

- 尾崎新 (1997) 『対人援助の技法－「曖昧さ」から「柔軟さ・自在さ」へ』誠信書房。
 津田耕一 (2002) 「第9章 社会福祉援助技術の基本技法」久保紘章・北川清一・山口稔編『社会福祉援助技術論』相川書, 202-208。
 全国社会福祉協議会 (2010) 『運営適正化委員会の事務局の実務』