



福祉サービスの苦情を考えるセミナー

岩手県福祉サービス運営適正化委員会主催の「福祉サービスの苦情を考えるセミナー」は、福祉施設の苦情解決業務担当者など195名が参加して、6月18日アイーナで開催しました。「苦情を申し出やすく、受け止めやすい雰囲気づくりの工夫」取組事例の概要を紹介します。

高齢者分野

社会福祉法人麗沢会たぎざわの家
施設長 黒沢多鶴子氏
介護主任 天川貴広氏

たぎざわの家では『風通しを良くするための取組』として、職員間での細やかな情報共有や、利用者家族との日頃からのコミュニケーションを心がけています。『日頃からよく



障がい者分野

社会福祉法人東和仁寿会ワークまほろば
(兼特別養護老人ホーム東和荘施設長)
伊藤芳江氏

苦情解決責任者として日々苦情解決業務に携わっています。昨年度は『情報共有不足によって利用者の写

面会に来られるご家族より職員間での対応の違いを指摘された』という事例から、職員一人ひとりが同じ対応ができるように、申し送りノートでの共有、常に目につく場所への掲示を行いました。『Plan(ケアについて家族と話す・考える)』『Do(ケアを家族とつくる・創造する)』『Check(やってみようか)』『Act(改善する)』を繰り返すことで、より良いケアを目指しています。そのためにも利用者だけでなくご家族とも常日頃からできるだけ多く関わり、ご意見に耳を傾け、改善に努めています。日頃からご意見を伺うことで、苦情に至らないよう心がけています。

真が新聞に掲載されてしまった」という事例があり、適正化委員会にも対応していただきました。個人情報への取扱いや、取材時の対応、職員・利用者・ご家族との連携、そして苦情対応について今一度見直す機会となりました。しかし、初期段階で結論を急ぎすぎたために、申出人の気持ちに寄り添うことに欠けていたと感じます。その結果、苦情が大きくなってしまったと思い、反省があります。途中から適正化委員会に対応していただいたおかげで、感情的にならず、整理しながら良い方向に進めていくことができました。

また、『各機関に匿名で頻繁に相談の電話をかけている利用者』についての事例もありました。障がい特性などから申出人は特定できているため、定期的に困りごとや相談はないかと面談しています。ただし相談は匿名なので、相談を受けている各機関との信頼を損なわないよう心がけています。相談内容が毎回ほぼ同じなので、対応する職員のモチベー

児童分野

社会福祉法人撫子会なでしこども園
園長 福田美江氏
主幹保育教諭 佐々木みつえ氏

シヨンの低下が心配です。現在も相談、各関係機関への連絡は続いているので、改善・解決に努めたいです。

『送迎バスについての保護者とのやりとりですれ違いがあり、保護者の方に不信感を与えてしまった』という事例がありました。初期対応を的確に行うこと、そのためにも職員間で情報の共有を丁寧に行うことの大切さを今回の事例を通して学びました。そして、多様化する保護者と向き合っていくうえで、「心の交流」を深めていくことがとても重要であると感じています。今後の課題として、苦情を頂いたら後回しにせず、『今、この問題を解決して欲しい』という気持ちに込める確実な対応を心がけたいです。また、ご意見を頂いたことに対して感謝の気持ちで丁寧に対応していきたいと思えます。

事例・取組発表後、情報交換を行い、発表内容に関する疑問点や日頃の苦情解決業務における困りごとなど、参加者からの質問に発表者が回答しました。参加者からは「苦情について考え直す良いきっかけになった」「今後の苦情解決業務の参考にしたい」といった声が数多く寄せられました。