

「福祉サービスの苦情を考えるセミナー」を開催

平成29年度

苦情対応から学ぶ

岩手県福祉サービス運営適正委員会主催の「福祉サービスの苦情を考えるセミナー」（平成29年6月23日、ホテルルイズ）には、県内の福祉施設などから苦情解決業務担当者など179名が参加しました。「福祉サービスの質の向上につながる取組」対応事例と日々の思いや工夫に学ぶ」の概要を紹介します。

障がい者分野 言葉の裏側を汲む

当事業所は平成22年に開所した就労に特化した事業所です。現在42名の利用者が働いています。利用者の中には私たちが社会生活の中で身につけるルーティン化されていない常識（仕事中の私用のおしゃべりを慎む等）の理解が苦手であるため、そのことについて説明をすると、利用上のルールが増えたと認識され、「聞いていない」「納得できない」等の苦情につながってしまつております。



社会福祉法人ナンの園
とんたんナニ事業所
サービス管理責任者
川屋 百恵 氏

この訴えがあり、不公平感があるのだと思つていたところ、話を聞いていくとマスクのサイズが合わず、作業に支障が出て困つてることが主訴であつた事例がありました。

その方には手芸店で手作りマスクを購入してもらい、本人に合うサイズのマスクを作つたところ納得されました。発する言葉をそのまま捉えるのではなく、その裏にある思いを見定めていく必要性を感じました。

苦情＝困り感への向き合い方

「苦情」が寄せられると、どうして厄介と思つてしまひますが、本当は本人の困り感であつて、事業所のサービスをより充実させる手段であると考えています。そのためには本人の真の思いを見定め、本人が選択できるように、必要な情報を提供する事で、お互いに尊重し合う支援が成り立つのだと、対応事例を通して学んでいます。まだまだ発展途上ではありますが

児童分野

現代の苦情申出の傾向



社会福祉法人アケボノ園
アケボノ保育園 園長
角掛 美子 氏

すが、一人ひとりの背景やペーを尊重した関わりと、利用者が抱く真の思いを大切に、これからも関わつていきたいと思つてます。

2年前に園の行事について匿名の苦情が寄せられました。直接当事者に回答することができないため、寄せられた手紙の内容と園としての回答を「園だより」に掲載しました。最近は何か不満を持つても直接話をするのはなく、SNS上で様々な人と意見を取り交わしたり、匿名で苦情を送付したりする傾向があるように感じます。

このような場合、当事者は誰かを重視するのではなく、園全体で保護者に傾聴の姿勢を示し、毎朝のあいさつや声がけをきっかけに直接話す機会を持つことで、保護者が今考えていること、不満を持つていることを汲み取つていくことが大切と感じています。

また、保護者とのコミュニケーションツールとして有効な連絡ノートについて、若い世代の職員がどう書いているのか、誤きちんと意図が伝わるか、誤

解を招くような表現がないか、リーダーが確認しフォローすることが保護者との信頼関係の構築、職員育成の両面から重要と思つていきます。

苦情を上手く活用するために

苦情解決には普段から「何でも聴く、話す、考える」、顔と顔の関係が大事です。施設長として職員が法人の理念を正しく理解し、存在意義に誇りを持つて仕事に取組めるよう、意欲を高められるようにしていかなければならないと思つています。

苦情は宝、という言葉があります。宝の持ち腐れという言葉もあります。日々のヒヤリハットの中にある対応のヒントを見逃さず、傾向と対策を分析し、安全安心を提供することこそが福祉サービスの充実に繋がると考えます。

高齢者分野

サービス向上委員会の取組

当苑では施設内に「サービス向上委員会」を設置し、利用者や家族へのアンケート調査の実施、職場のスローガンである「おもてなしの心5S（スマイル、スピード、スマート、シンサリテイ、スタディ）」の実践等に取組んでいます。

また、利用者家族の関心は、利用者の日々の暮らしであることに目を向け、60名の利用者の様子について、毎月写真入りの手紙を家族に郵送し、情報共有を図っています。



社会福祉法人松実会
特別養護老人ホーム
麗峰苑 施設長
里見きみ子 氏

信頼と成長を得た事例

利用者の手の甲に原因不明の裂傷ができたことによる苦情対応事例を紹介します。

家族からは「寝たきりの利用者がなぜ怪我をするのか」と説明を求められ、当時の利用者の状況を検証することになりました。職員から「その方はとてもよく動き、常に口の中に何か入れようとす」等の情報を得たため、職員が利用者役になり、普段の様子、怪我をした際の考えられる状況等を再現し、写真を撮つて家族に説明しました。

写真を見た家族から「こんなに動くことを初めて知つた、職員の説明を信じる」との言葉があり、担当職員を辞めさせないこと、今後も施設を利用することを約束してくださいました。

担当職員はその後、利用者の普段の様子から、どのような時にどのような行動をとるのか見立てることができるようになり、一つひとつの事例が人材育成につながることを実感しました。今後もサービスの質、職員の気づく力、安心安全を提供できる力を育み、心の痛み、心の満足という感情に寄り添つたケアの実現を目指して取組んでいきたいと思つています。