

福祉サービスにおける 苦情解決とリスクマネジメント

苦情解決の予防としてのリスクマネジメント

まとめ



静岡県苦情解決研究会 3

特別養護老人ホームショートステイ

- 介護者の態度や言葉使いによって傷つき、不満や苦情となるケースの典型

初めての利用者
- 苦情解決担当者の素早く、きちんとした対応が解決に繋がっている
 - 傾聴
 - 苦情の内容を良く聞く
 - 素直な謝罪
 - まず、「不愉快な思いをさせてしまったことについて」謝罪
 - 迅速
 - その日のうちに、施設長、当該職員、主任看護師、苦情受付担当者で話し合いを持った
 - 翌日苦情解決責任者が謝罪に向かった

職員が同行したのは疑問

4

特別養護老人ホームショートステイ

- 問題点
 - 手順化
 - 今すぐできないとき、どうする?
 - 一人の言動が施設全体の評価に
 - 降圧剤を服用している利用者について、何をすべきなのか個々の職員の判断に任せるのではなく、手順書が必要
 - 人間観、福祉観
 - 職員の間観、福祉観を磨くことが必要
 - 寄り添う姿勢が買えるかどうかは、手順書や技術だけでは不可能
 - 情報不足
 - 血圧の自己管理ができていないことを知らなかったのではないかと
 - 自己測定の結果を見せていただくなどをしていれば、苦情に繋がらなかった
 - それぞれが、初めての利用者との関係が良好になった

知的障がいデイサービス

- 利用者家族からの、最初の質問に対する対応の悪さが、不満や苦情となるケースの典型
- 外部(適正化委員会)への申し立てによって解決
- 問題点
 - 苦情受付の手順等
 - 苦情受付担当者の感受性の悪さ
 - 利用者等からの質問を、苦情または苦情に繋がる質問とは受け止めていないような対応(施設長に報告無し)
 - *あるいは、施設長は普段から担当者に丸投げか?
 - 苦情を担当職員に連絡するだけにとどまり、フォローしていない
 - 問題把握の不十分
 - 日常の利用者の生活と切り離れた対応(他の利用者とのトラブルなどが、後から判明)

日常の業務の中で、できていないからではないか?

6

知的障がいデイサービス

- 問題点
 - 組織対応の欠如
 - 苦情受付担当者、担当職員、施設長館の連絡も調整もひどく不十分
 - 職員個人が、利用中止を告げるという重大な問題を考え利用者家族に告げている

体制上の問題と捉えなければいけない

利用者、家族の「負い目」をどのように考えるのか?
⇒長い間のパターナリズムによって、利用者や家族は「負い目」を持ち、人質意識を持つことがある...これは当事者や家族のせいではない!

解決策の「満足度を上げる」は分かりにくい
⇒具体的な提案があったほうが良い

7

保育所

関係性が築けていない(子供との、親との、職員間の...)
⇒そもそも、関係性をつくるのがケアや保育ではないのか

- 劇の出演
 - ・複数担任の保育士間のコミュニケーションが不十分
 - ・担任Bの対応は「売り言葉に買い言葉」で幼稚
 - ・区や第三者委員に相談したことの意趣返しのような対応と受け止められている
 - ・ここでのボタンの掛け違いが、後を引いている
- 登園のスタンプを押してもらえない
 - ・園児本人が押さなかった⇒「押してもらえない」に変質
 - ・カーディガンの件も同様
 - ただし、どのような言い方だったのか不明だが、園児が気づくような言い方ができていないようだ

8

保育所

・文集

- ・言い訳。責任転嫁が先に立っている悪い対応例
- ・まず、謝罪すべき
- ・この対応では、保身的対応に終始
- ・あるいは、意図をもって手形を載せなかったと、勘ぐられる状況
- ・「修正する」発言の前に、心からの謝罪が必要

・職員Gの対応が悪い、資質の問題か？
 ・施設長の指導の問題でもあろう
 ・日常の保育の中での指導がされてない？

・全体に

- ・施設長のリーダーシップが見られない
- ・子供の気持ちに、園、職員の心が向いていない
- ・(良くからないが)申立人(母親)と保育者と関係からおくりた問題を、園児に向けている対応で、保育者として非常に不適切な対応

9

対等な関係を目指すことが対応の基礎

社会福祉法(旧社会福祉事業法)(2000年6月成立)
 社会福祉の目的

個人の尊厳の保持を旨とし、その内容は、福祉サービスの利用者が心身ともに健やかに育成され、

又はその有する能力に応じ自立した日常生活を営むことができるように支援するものとして、良質かつ適切なものでなければならない。

「(サービスの)利用者と提供者、さらに行政とが、それぞれ対等に向かい合う関係にしなければ、社会福祉の質も効率性も向上しない」

1998. 7. 炭谷厚生省社会・援護局長(当時)

静岡県福祉研修会

10

3事例に共通する「教訓」

●組織のあり方

- ・法人・施設の理念・志の確認と、リーダーシップ
- ・ケアの標準化(個性性に背くものではない)

●関係性を築く姿勢

- (利用者・家族・職員・事業所・ケアマネ…それぞれの関係を)
 ＊排泄、入浴がケアではない、利用者との関係性を構築していく作業(プロセス)がケアなのではないだろうか

●個人の問題に集束してはいけない、組織の課題である

- ・施設長がひっぱれない、チームとして機能していない
 などこそが問題⇒対応の悪さもここに起因

●情報共有がキモ

- ・福祉介護サービスには、そもそも情報の非対称性という特徴が
 ・日常の仕事の中で、非対称性の解消に努力しているか

11

3事例に共通する「教訓」

●「専門職」意識の落とし穴…ゴーマン

- ・⇒言葉遣い、問題放置、などの裏には、われわれは専門家である。
 家族は「ワガママ」という意識があったのでは？

●事故後の対応が悪い例は

- ・保身的になつてはいけない、再発防止に繋がる解決策を示すことができなければ、口先だけと捉えられてしまう。

●情性で仕事をしないことが重要

●福祉実践における記録の大切さ

- 感想や評価を書くことが記録では無い、先ず事実を書く

12

事実を記すことの大切さ

「死ぬ！」

「打ち首、獄門」

「東大や京大を出ていないオマエは頭が悪い」

「親のしつけが悪い、育ちが悪い」

これは「暴言」？

(おもむつ交換や体位交換の際)

「キャー、イタイヨウ、アッチヘイケツ！」

「タスケテエ〜！」

「殺されるよ〜ツ」

これは「暴言」？

13

「暴言」と記録してしまうと…

■なんと言われたのか分からなくなる

「O☆θ×∞凹凸」

■どのような状況で「暴言」が発せられたかが分からなくなる

大切なのは

■なぜ「アッチヘイケツ！」と言われたのか…ではないのか

■事実をそのままに、正確に記しておけば

真実を明らかにし、対策を取ることができる

事実があればスーパービジョンが成立する

◎「どうしてAさんは「あっちへ行け」と言ったのでしょうかね

×「黙れさせないようにケアしないよ！」

14


**苦情対応責任(担当)者って、苦情対応だけが仕事？
風土を作る・・・流れはリーダーが起す**

活魚運搬車のなぞ

>活魚輸送のブレークスルー

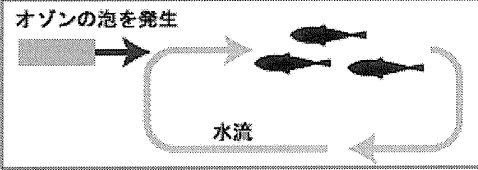
活魚の運搬は、魚が水槽や魚同士で衝突して弱ってしまい、歩留まりが悪いのが難点であった。

>水槽の中に水流を発生させることによって、魚の向きを一定に保つことができることに気づいた後、問題は一気に解決したそうである。



15

オゾンの泡を発生



水流

>魚に対して、一匹一匹よく言い聞かせ、仲間同士衝突しないよう教えるのは不可能。水流を発生させることによって、魚は、自分から同じ方向に整列する。

>人間の場合は、一人一人を細かく指導することも大切だが、管理者の果たすべき役割として、「職員が自然に目標に向かうような流れを組織の中へ作り出すこと」とが肝心、といえるだろう。

16

**苦情解決に取り組む時は、誰を向いて解決するのか？、
誰と手をつないでいるべきなのかを、良く考えよう**

高橋真市さん
アテネパラリンピック
視覚障害者マラソン全メダリスト
自己最速記録 2時間27分41秒



サービスを必要とする人の傍らに常にいて温かく見守り共に歩み続けるけれど、しかし、引っ張らないそんな伴走者のような存在に私達はなれるだろうか

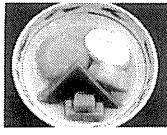
きつと、なれる
そのために
立ち止まることなく努力しよう

GUIDE
視覚障害者陸上競技の「伴走者」

17

食べる楽しみをいつまでも
～ソフト食レシピ30～

「ゆうゆうの里」
ケア実践報告集No.1
「食べる楽しみをいつまでも
～ソフト食レシピ30」
2009年12月発売定価800円




献立名	調理法	調理時間
お粥	煮	15分
うどん	煮	15分
ソフト食	煮	15分
...

18

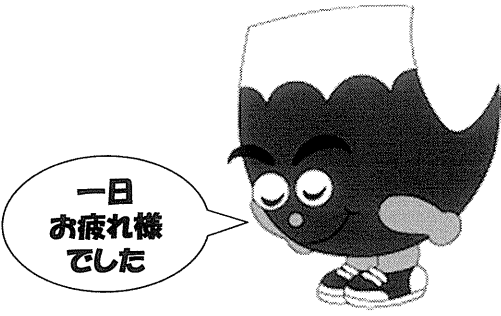
「楽しむながら もっと元気に
「さわやか健康プログラム」
～健康づくり支援サービスの取り組み～

「ゆうゆうの里」
ケア実践報告集No.2
「楽しむながらもっと元気に
～さわやか健康プログラム～」
2010年12月発売定価700円



19

一日お疲れ様でした



静岡県空荷療法研習会

20