

日ごろより、保健福祉サービスの質の向上に取り組んでいただき、ありがとうございます。

『質の向上 Navi』は、サービス提供事業所向けにサービスの質の向上に役立つ情報を発信しています。今号では、苦情に対する負担軽減の一助になりたいと考え、苦情を未然に防ぐためにできることや、苦情になった際の早期解決につながるポイントを紹介します。

■苦情を未然に防ぐために

利用者の意見や要望を苦情になる前の段階で把握し、対応することがポイントになります。

1 利用者や家族が分からないことを質問できる、相談しやすい関係性を作る

事業所での利用者の様子を伝え、家庭での様子を伺い、時には家族へのねぎらいの言葉をかける等、職員から声をかけてコミュニケーションを図りましょう。

2 利用者や家族の気持ちを聞く機会を持つ

- (1)意見箱を常設する。
- (2)行事後に簡単なアンケートを実施する。定期的に面談の場を設ける。
- (3)運営委員会等、利用者等を交えた話し合いの場を持つ。
- (4)第三者評価(*1)の利用者調査を活用し、利用者等の気持ちや感想、意見を積極的に聞く。

(*1) サービスによっては区や都による受審費の一部又は全額補助があります。



3 傾聴した意見や要望に対して、事業所が対応できる範囲と改善方針を伝える

意見や要望への回答を配付物や掲示等で公表することで、他の利用者への情報提供にもなり、関心を持ってもらうきっかけになります。

■それでも苦情になってしまったら

利用者・家族が苦情の申出を行う際は、それまでの我慢や今後の不安等に伴う苛立ちがあります。不安や苛立ちを助長させないためにも、初期対応が重要です。

1 申出に至る経過から主訴（どうしてほしいか）を聞き取り、申出内容の記録を申出人と事業所が互いに確認する

事業所と申出人が互いに記録を見ることで、同じ視点で改善目標を考えることができます。

2 事業所内で事実確認と対応策の検討を行う

- (1)事実と申出内容を照らし合わせ、担当者間で共通認識を持つ。
- (2)改善までの期間、見直し時期を決める。

3 終結に至るまでは適宜申出人へ経過報告し、「返事が遅い」などの二次的な苦情を防ぐ

4 対応策について、申出人へ根拠を含め書面を提示しながら説明する

申出人の理解が必要であることも伝え、改善に向け協力を得る



～～～裏面では事例を紹介します～～～

訪問介護事業所への苦情「ヘルパー（訪問介護員）からプランに沿ったサービスを受けられない」という事例で、上記のポイントを踏まえ、苦情対応の流れを解説します。

■苦情解決までの流れとPOINT👉を考えてみましょう

◇利用者:85歳・独居・要介護2(軽度片麻痺、認知機能低下あり) 1年前から訪問介護サービス利用

◇申出人:遠方に居住の子 月2回程度の帰省

【訪問介護事業所が受けた苦情内容】3か月前から、父が「ヘルパーが嫌だ」と頻繁に電話をかけて来るようになり、事業所に相談した。事業所からは、父の暴言でサービス提供できないことがあると説明を受け、ヘルパーを2度交代してもらったが、状況は変わらなかった。身体機能を落とさないために、プランに沿ったサービスを提供してほしい。
※父(以下、「利用者」という。)

👉事業所は利用者とヘルパーの相性が悪いことが原因と捉え、ヘルパーを交代してきた。
暴言の原因がどこにあるのか、相談の段階で考察することが苦情を未然に防げたPOINT👉

【対応状況(1)】事業所のサービス提供責任者が、ヘルパーと申出人にヒアリングを実施。

◇ヘルパー:利用者の暴言があり、プランに沿ったサービスが提供できない。どんな場面で暴言が出たかは記録していない。

◇申出人:利用者は穏やかな性格で、理由なくヘルパーに暴言を吐くとは考えにくい。ヘルパーの接し方が問題ではないか。

【対応状況(2)】事業所内で会議を開催。ヒアリングを踏まえ、苦情申出に至った要因を考察した。

①どのヘルパーも他の利用者・家族からの評判が良く、態度や技術的な問題はないため、どんな時に暴言が出るか明らかにする必要がある。

②申出人には「利用者に身体機能維持目的のサービス提供であると説明しているが、認知機能低下により、目的を理解できなくなってきている。」と伝えているが、申出人は「年相応の物忘れ程度」に捉えている様子が窺えるため、改めて申出人に利用者の通院状況や直近3か月で気になる変化はないか確認する必要がある。

すぐにできる対応として、暴言が出た際の状況をヘルパーが詳細に記録することとし、申出人に報告した。

👉事実と申出内容を照らし合わせ、解決に向けて必要なこと、できることを検討すること。
申出人に対応している姿勢を見せることが早期解決につながるPOINT👉

【対応状況(3)】暴言が出た状況の記録と、申出人が利用者の認知機能低下を受容できていない様子から、申出人と事業所間の共通認識が不足していると判断。ケアマネジャーに話し合いの場の設定と同席を依頼し、申出人の帰省時に話し合いを行った。

話し合いにより、次のことが分かった。

①利用者は、サービス利用開始時は訪問介護の目的を理解していたが、認知機能の低下から、ヘルパーをお手伝いさんと思ってきており、ヘルパーから「自分でできることは自分でするように」と言われると、命令されているようで嫌だったと分かった。

②ヘルパーが懸命に利用者に働きかけを行っていたことを、利用者は高圧的な態度と捉え、暴言の原因となっていた。

【解 決 策】申出人及び事業所から、改めて利用者に訪問介護の目的を説明し、ヘルパーは利用者に「健康のために一緒にやりましょう」と都度声をかけるようにしたところ、暴言が激減し、プランに沿ったサービス提供ができるようになった。

👉家族の協力と、利用者の共感を得るように働きかけたことが、早期解決につながったPOINT👉

★対応に困ったら抱え込まず、区の担当課に相談してください★



■苦情解決そのあとは

苦情対応の結果や再発防止策を、個人情報やプライバシーに配慮しながら事業所内掲示やホームページなどで公表しましょう。公表することで透明性を確保し、当事者は勿論、他利用者や利用を検討している方の安心感につながります。

- ◆苦情・事故が発生したら、必要な措置を講じた後、区の担当課に苦情・事故報告書を提出してください。提出先等の詳細は、世田谷区ホームページを確認してください。
- ◆報告された苦情と対応状況は、『保健福祉サービス苦情審査会活動報告』に掲載しています。世田谷区ホームページで公開していますので、苦情対応のヒントとして活用してください。

区 HP

苦情・事故報告 ID 3300

苦情審査会 ID 3304