

# 福祉サービス苦情相談

## センター通信 No.41

〈平成28年3月発行〉

〔 社会福祉法人名古屋市社会福祉協議会・福祉サービス苦情相談センター  
TEL:052-910-7976 FAX:052-910-7977 【発行・700部】 〕

### 目次～

シリーズ連載:「高齢者福祉施設と 苦情相談 ④」	..... 1
苦情相談事業研修会の報告	..... 4
施設訪問相談事業の報告	..... 5
センターからのお知らせ	..... 5



### 1. シリーズ連載：高齢者福祉施設と苦情相談 ④

福祉サービス苦情相談センター 苦情調整委員（高齢者福祉施設担当）  
愛知県社会福祉士会 事務局長 中井 景子

この「高齢者福祉施設と苦情相談」シリーズも最後となりました。シリーズでは、サービスの質や量について、保証人について、施設内での事故後の説明不足について取り上げてきましたが、最後に接遇について考えてみたいと思います。

#### 【事例】

申立者：娘

申立内容：施設の特定の職員の態度が非常に悪い。車いす使用の利用者に「本当は歩けるくせに歩けないふりをしている」と言ったり、痛みを訴えた利用者に「私に言わないで看護師に言って!」と言ったり、動作が遅い利用者に「遅いから順番飛ばすからね」と言ったりする。その職員のせいで利用をやめた人もいる。対処してほしい。

この職員については、複数の利用者家族が話題にしているようですが、利用させてもらっているという立場で施設長に直接訴えるまでには至っていませんでした。しかし、施設の外で話題になっており、ひいては施設の評判を落としているようです。こうなると、施設としては直接何も言われていないから問題がないでは済まされません。評判を落とすことで利用者が減ってしまう結果になりかねません。

職員からひどい言葉をかけられたり、障害をありのままに受け取ってもらえないことは心理的虐待ともいえる行為ではないでしょうか。

高齢者虐待防止法では、高齢者虐待は イ. 高齢者の身体に外傷が生じ、または生じるおそれのある暴行を加えること（身体的虐待） ロ. 高齢者を衰弱させるような著しい減食又は長時間の放置、養護者以外の同居人による イ、ハ、または ニに掲げる行為と同様の行為の放置等養護を著しく怠ること（養護の放置・放任） ハ. 高齢者に対する著しい暴言または著しく拒絶的な対応その他の高齢者に著しい心理的外傷を与える言動を行うこと（心理的虐待） ニ. 高齢者にわいせつな行為をすることまたは高齢者をしてわいせつな行為をさせること（性的虐待）と定義されています。申立にあるような暴言が「著しい心理的外傷」と判断されるかどうかはわかりませんが、長い人生の末に施設で過ごすこととなった高齢者の自尊心を傷つけ、ひいては家族の自尊心も傷つけてしまっていることは確かでしょう。

目の前にいる高齢者がはっきりとした意思表示がなく、動作も緩慢ですと、お世話をしている職員はついつい自分の方が上の立場だと錯覚しがちです。しかし、その方の今までの生活、仕事、家族の中での役割等を聞き、思いを巡らすことで、今は援助が必要でも人生の先輩として敬意を持つことができるのではないのでしょうか。職員は上の立場ではなく、利用していただくことで事業所に支払われる報酬で雇われているのです。レストランなどで、「さっさと席に座らない人は順番飛ばすよ！」などとスタッフが発言したらどうなるでしょう。大問題になります。高齢者施設でそれが問題にならないのは、利用者が訴えないからです。そこに甘えてしまっていると言えます。

職員が利用者にひどいことを言っている様子は、他の職員や利用者も見ており、言われている利用者だけでなく、同じフロアにいる全員が嫌な気分になっていることでしょう。

この職員は何かイライラするような問題を抱えているのでしょうか。それともテキパキと動けなくなった高齢者を見るのが嫌なののでしょうか。人生の先輩である高齢者の気持ちを思いやる想像力に欠けているのでしょうか。現場を見ている他の職員が何も言わず、暴言を放置することは虐待行為と同様です。また、職場全体の問題にもならないとしたら、この施設はどんな理念で運営されているのか疑問に思われるでしょう。



実際には、同僚同士でこうした暴言を注意することは難しいかもしれません。職場全体の問題として、職員教育の中に介護技術や知識だけでなく、接遇も取り入れていきましょう。

基本的な接遇で気を付けたいことをいくつか挙げてみます。

○挨拶：

まずはきちんと挨拶ができることは社会人としての基本です。

○身だしなみ：

どうせ汚れるのだからとだらしない服装をするのはやめましょう。動きやすい、清潔で不快感を与えない服装にしましょう。

○言葉使い：

年上の利用者に対して「〇〇ちゃん」と呼びかけたりしていないでしょうか。子ども扱いしたり馴れ馴れしすぎたりする言葉使いは、自分が他人から言われたらどう思うか想像してみましよう。あまりに丁寧すぎる言葉も「慥懃無礼」と感じることもあります。一人ひとりの利用者と信頼関係が築けるような言葉はなにか考えてみましょう。

○態度：

利用者に注意を向け、落ち着いた態度で接しましょう。

こうしたことは知識だけではなかなか身につかないことかもしれません。利用者役、職員役になって日常の介護現場で起こりそうな場面を想定して、ロールプレイのように演じてみると理解しやすいでしょう。不適切な例として暴言を吐く場面も演じてみると、利用者の気持ちに気が付くことができるでしょう。

介護の仕事は、日常の家事の延長として誰でもできるととられることもありますが、一人ひとりの利用者の心身の状態に応じてどう関わるといいのか、常に判断を求められる専門的な仕事だと言えます。専門職としての意識を持って知識や技術、利用者との良好な関係を築く感性を磨いていただきたいと思います。

苦情対応は、苦情があがってきたときにどうするかだけでなく、日々の気付きをどう業務改善につなげていくかという地道な取り組みや、専門職としての職員研修が大切です。多くの福祉施設は経営的にも厳しく、十分な人員配置は難しい状況であるとは思いますが、それだからこそ利用者や家族が安心して過ごすことができるサービス提供を目指して、日々の取り組みを積み重ねていただきたいと思います。(終)



## 2. 苦情相談事業研修会の報告

第2回福祉サービス苦情相談事業研修会を開催しました。

- 開催日時：平成28年2月22日（月）13時30分～16時50分
- 講師：株式会社 安全な介護 代表取締役 山田 滋 氏
- テーマ：「苦情は改善の宝庫、リスクマネジメントとしての苦情対応」  
～安心・納得・満足できる福祉サービスの実現を目指して！～
- 参加者：45名

今回は、前半ではリスクマネジメントの視点から、福祉サービスにおける苦情対応について学びました。事故がなぜ大きなトラブルに発展するのか、事業所におけるトラブル防止策、トラブル防止における管理者の役割と行動などを学びました。

後半では高齢者福祉施設、障害福祉サービス事業所、保育所、居宅介護事業所などの14の重大な事故事例や具体的な苦情対応事例を、それぞれの施設種別毎にグループ検討した後、山田先生から詳細に事例解説をいただき、事故予防と良質かつ適切な福祉サービスを提供するための取り組みのポイントを学びました。

参加された皆さんからは、「どの事例においても他人事と思えず、心に刺さるものがあった。」、「事故とまではいなくても、小さなものから大きなものへとつながる可能性もあるため、対応・対策をしっかりと行っていきたい。」、「苦情という形になる前の利用者、家族との関わりが大切だと感じました。」、「多くの事例があり非常に理解できた。グループワークで色々な視点に触れ勉強になった。」、「とても勉強になりました。伝達研修します。」など、今後の職務におおいに役立つとたくさんの賛同のご意見をいただき、充実した内容の研修になりました。

また、当日は季節がら体調不良で欠席された方が多数あったため、その点は残念でした。皆さまの日頃の職務の大変さを感じ、お身体を大切にして利用者様の福祉サービス向上に務めていただきたいと思います。



### 3. 施設訪問相談事業の報告

名古屋市にじが丘保育園にて施設訪問相談事業を実施しました。

○開催日時：平成28年2月3日（水）12時30分～14時30分

○担当委員：福祉サービス苦情相談センター 苦情調整委員

福井 聡子 氏（児童福祉施設担当）

○テーマ：保護者とのより良い関係づくりについて

○参加者：10名

職員研修の一環として、名古屋市にじが丘保育園において施設訪問相談事業を実施しました。最初に事務局から、「苦情相談事例報告・苦情相談の基本」についての講話を行い、続いて、福井委員と「保護者とのより良い関係づくりについて」懇談を行い、また保育園から事前に出されたケーススタディを行い、福井委員から意見をいただきました。参加された皆さんからは、「第三者の視点で教えてもらえて、良かったです。」「今までこのような学習をする機会がなかったので勉強になりました。」「困ったら苦情相談センターに相談すればいいことがわかった。」などのご意見をいただき、充実した内容の研修となりました。

### 4. センターからのお知らせ

契約事業所への支援事業について



#### ☆施設訪問相談事業

福祉サービス苦情相談センターの苦情調整委員が、相談を希望される契約事業所を訪問し、苦情解決責任者や受付担当者、様々な現場の職員さんとの懇談・アドバイス等を行います。職員さんの苦情解決制度への理解促進、サービスの質の向上を図るための研修・会議の一環としても、是非ご利用ください。

#### ☆サポートくん

利用者さんへの処遇面で、疑問に思うことや、対応に苦慮することはありますか？

そんな時、専門的助言が欲しいなあと思うことはありますか？

福祉サービス苦情相談センターの苦情調整委員が、専門的立場からのアドバイスをさせていただきます。

原則として、相談をお受けしてから5日以内（土・日・祝日は除きます）に、回答させていただきます。





## パネル・パンフレットの配布について

当センターでは、「窓口掲示用パネル」・「利用者用パンフレット」をお配りしています。これらをご活用いただくことにより、施設の第三者委員を苦情相談センターに委託されていることを利用者やご家族に知っていただき、「第三者の相談窓口を整備している施設」である安心感も一緒に伝えていただければと思います。パネルがない・見づらくなっている場合やパンフレットの在庫がなくなった場合にはお気軽にご連絡ください。

### ○苦情申立窓口の掲載「パネル」



事業所窓口にて苦情受付担当者・苦情解決責任者・第三者委員を利用者等へ案内するための「案内パネル」を配布しています。パネルを適切に掲示していただくことにより、苦情解決の仕組みに関する理解を深めるとともに、苦情相談センター（第三者委員）の活用により事業所と利用者等との良好な関係づくりを図ることを目的としています。

### ○福祉サービス苦情相談センター「パンフレット」／利用者向け



苦情相談センターの利用のきっかけづくり、苦情解決制度の理解の促進を目的としています。

「パネル」に摩耗・破損がある場合や、配布する「パンフレット」が無くなった場合はセンターへご一報を！

## 苦情受付実績報告について（お願い）

苦情相談センターでは、全契約事業所を対象に苦情申立実績の月次報告をお願いしております。これは「どの施設種別でどんな苦情内容が申し立てされているか」を把握し、適切なサポートを行うためのものです。苦情を基にこれまでの処遇を見直し、より良いサービスを提供していくための糧として活用するため、事業所で直接申し立てを受け付けた苦情実績の報告にご協力をお願いいたします。

福祉サービス苦情相談センター

TEL:052-910-7976（平日9～12時及び13～17時） FAX:052-910-7977

—実績報告は、FAX専用様式を使って翌月の15日までにお願いします—