

福祉サービス苦情相談

センター通信 No.46

〈平成29年10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・800部】

目次～

1. シリーズ連載：苦情の原因を振り返る②
～サービスの質や量……1
2. 第1回苦情相談事業研修会報告……4
3. 事業所への支援事業ご案内 ……5
4. センターからのお知らせ ……6



1. シリーズ連載：苦情の原因を振り返る②～サービスの質や量

今年度は過去の相談事例の中から3回シリーズで「苦情の原因」を振り返っています。今回はその第2回「福祉サービスの質や量」が原因となったケースから学んでみたいと思います。

①できないことの断り方その1～ヘルパー派遣【相談者：娘】

- ・母にヘルパーが入っているが、ヘルパーが家族の食器を洗ってくれない。ケアマネに相談しても対応してくれないので、洗うように言ってほしい。
- ・自分は事情があり出来ないので全て任せている。以前は家族の分も洗ってもらっていたのに、「もうしません。」と言われ急に態度が変わった。ケアマネは勝手に話をされる。話をしても疲れる。

☆苦情相談員の対応

- ・ヘルパーは本人（母）のサービス計画以外のサービスは提供できないことになっていると説明するも了解されず。ケアマネに伝えてくれればよいとのことで伝達した。

■事業所の対応

- ・その娘の住所地は他区にあるが、ほとんど本人宅で生活しているようだ。
- ・「別居の家族が泊まりに来てその食器まで洗えない。」と何度も説明しているが理解さ

れない。今の生活形態が続くようであれば、サービスの見直しを考えていく。

★事例から学ぶ

- ・この苦情の本当の原因は「以前は洗ってもらっていた。」との発言にあるように、これまでのヘルプ業務の中で、「ついやってあげてしまったこと」にあります。組織として「やってはいけないこと」の境界線を明確にしてスタッフ間で共有することは基本です。訪問介護のサービスとしては対象外ということを、誠意をもって説明の上、「ルールがあるのでできません。」など、ケースに応じた分かりやすい説明も必要となります。

②できないことの断り方その2～一時保育 【相談者：母】

- ・リフレッシュの一時保育を利用したら子どもが泣きっぱなしとの連絡を受け、昼に迎えに行った。翌月に同様の予約をしたら、後日断りの電話が入りその理由があいまいできちんと答えてくれない。子どもがよく泣き、手がかかるので断られたとしか考えられず納得できない。

☆苦情相談員の対応

- ・相談者は今後この保育園を利用する気持ちはないため、園との話合いも希望されず。苦情相談員から園に事情を確認してその結果を報告して了解された。

■保育園での対応

- ・実際には一時保育を担当している保育士2名のうち1名が病気になり1ヶ月以上休みを取った。そのため一時保育で受け入れる人数を縮小せざるを得なかった。一時保育は一般利用児とは別に保育している。連絡した職員がその理由をきちんと伝えることができていない説明不足があり、母がそのように（良く泣くためと）受け止められたことは本当に申し訳なかった。

★事例から学ぶ

- ・施設側の急な事情でサービス提供ができなくなった時のお断りの仕方は、配慮を要するところです。特にリフレッシュのような日々利用されていない方の場合はより困難が増すと思われます。お断りの連絡には組織として理由を明確にし、どの利用者にも同じ説明ができるようにしておくことが苦情を防ぐことにつながります。

③誤薬事故の対応策の伝え方 【相談者：母】

- ・子どもが保育園で他児の薬を飲まされるというトラブルがあった。担任から一報を受け園長からも謝罪があり、内容は弱い薬で子どもに影響はなかった。
- ・しかしその後の防止策の報告がなく、問い合わせたところ「服薬は子どもを職員室に連れて行き飲ませることにした。」と聞いた。担任でもない別の職員がするのはかえってリスクがあると思う。

■事業所での対応

- ・服薬のルールは朝ホワイトボードに記名して管理し、服薬する時に担任が子どもの名前を呼び、確認してから飲ませることになっている。

- ・その日は給食後、(誤薬した) 本児がいつも服薬をしていたので、自分で薬を飲むと思って担任の所に来た。そのため担任も本児が服薬児と勘違いし、名前の確認を怠って飲ませてしまった。
- ・改善策について職員会議で話し合った。乳児クラスは職員が多いのでこれまで通りクラスで薬を管理するが、幼児クラスは事務所で一括管理するよう変更する。薬を受け取った早番勤務の職員から担任が引き継ぎ、担任が子どもを職員室に連れて行き飲ませる。職員室で飲むことによって複数確認ができるし、職員の意識も高まる。
- ・改善策を担任から母に伝えた時に「事務所で飲ませます。」だけが伝わって誤解が生じてしまったと思う。

☆苦情調整委員会での意見等

- ・専門職は、自分では分かって当たり前のことが説明不足になりがちで、利用者に伝わっていないことがよくある。
- ・服薬する時のダブルチェック、プロセスの管理、事故対応時の連絡先(嘱託医等)の確認が必要。
- ・誤薬事故は重大な問題であり、予防策も大事だが発生した後の対応マニュアルも必要。薬アレルギーのこともあり、最低限の基準書は作っておかなければならない。

★事例から学ぶ

- ・誤薬はケガなどよりも重大な事故で、起こってしまった場合の対応マニュアルの備えも重要です。謝罪後の改善策の説明まで、責任者がきちんと伝えることで保護者の信頼回復につなげたいものです。

④受入れ時刻のずれ～事前説明の不足【相談者：娘】

- ・母がショートステイを1週間利用した時、送迎サービスで10時頃施設に到着したが、実際に部屋に入ったのは夕方からで、風邪で体調が悪かったにもかかわらず、その間フロア(共同生活室のソファ)で寝かせられていた。部屋が夕方しか空かないのなら夕方入所でも良かった、これは問題ではないか。

■施設での対応

- ・当日のうちに生活相談員が相談者(娘)宅を訪問し説明と謝罪をした。これまでも受け入れ当日に部屋が空いていないことはある。そういう時は必ず利用者に事前に連絡しているが、今回はもれてしまった。生活相談員はケアマネに連絡したと言っているがそれでは不十分だった。

☆苦情調整委員会での意見等

- ・利用者主体の原則に則り、誰にどうやって情報が届くのか、常に施設として意識してほしい。

★事例から学ぶ

- ・介護保険法上は問題となる受け入れでなくとも、利用者側は送り込んだ時点からベッドに入れると思うのが当然です。サービス提供内容の一部変更でもあるので、担当職員が必ず直接連絡して了解をとった上で、サービス利用してもらうという利用者視点の原則を徹底することが大切です。

2. 第1回苦情相談事業研修会を開催しました

○日時 平成29年8月28日(月) 9:30~12:30 ○参加者 80名

○講師 びわこ学院大学教授 福祉リスクマネジメント研究所所長

からすの たけし
鳥野 猛 氏

○テーマ 「福祉施設における苦情解決とリスクマネジメント」
～良質なサービスの実現を目指して～

○講師略歴 生活保護ケースワーカーを経験後大学講師に転身し、現在はびわこ学院大学教授。介護保険制度のスタートと同時に、訴訟支援やクレームに強い介護事業所経営のコンサルティングを展開するため「福祉リスクマネジメント研究所」を自ら設立。

今回の研修は、これまでの研修アンケートの声が多かった、「実践的なリスクマネジメント」を学ぶことを目的に、福祉施設の訴訟支援の最前線で活躍中の鳥野講師をお招きしました。

まず、開口一番講師が強調されたことは「説明責任を果たす」ことの重要性。大規模災害や介護事故の具体例を引きながら、「説明責任を果たすには」⇒「日頃の記録の重要性」⇒そのまずさ（例えば西暦と和暦の混在等）が苦情やクレームにつながる、とのお話は明快でした。

また、これまでと同じようなリスクヘッジのかけ方ではもうダメ・・・「説明」をするために何を「考え」どう「伝える」のかが鍵!とも。

さらに具体的な記録の書き方改善の示唆や、施設ごとに現在の契約書を見直し、付加すべき重要な点があることを教示していただきました。

今日からすぐに役立つ実践的なリスクマネジメントの講義でした。ただし、講師のご都合で午前中の設定であったため少し時間が足りず、予定していた演習がほとんどできなかったことは申し訳なく思っております。

受講者アンケートからは、「大変分かり易くよい講演。ポイントも明確で話し方も面白く良く頭に入った。」「事業所側に向けてお話を聞く事ができて大変勉強になった。」「今ちょうど個別支援で悩んでいたのですごくいい刺激をもらいました。」「とても勉強になりました。十分な説明やケアプランが出来ているか考え直します。」「契約書、同意書をもう一度見直します。」などの声が聞かれ、大変高評価をいただくことが出来ました。鳥野先生ありがとうございました。



3. 事業所への支援事業をご利用ください！



★施設訪問相談事業★ (平成 28 年度実績 2 回)

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。現場における適切・円満な苦情解決のための相談や、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。

○実施時間：平日の原則 9 時から 16 時の時間帯で 2 時間程度。

○内 容：福祉サービスの利用に関する苦情についての相談や研修。ただし、サービスの質の向上や利用者処遇に関する相談であれば可能な限り助言等させていただきます。またご希望があれば、委員による利用者への苦情相談も併せて実施いたします。

○申込方法：センターまで電話・FAXにてご相談ください。「施設訪問相談事業申込書」を送付いたします。

★施設相談事業サポートくん★ (平成 28 年度実績 3 回)

福祉サービス苦情相談事業契約施設の皆さまをサポートする相談事業です。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せんか？専門的助言が欲しいなあと思うことはありませんか？

“そんな時は、いつでもお気軽にご相談ください。”

福祉サービス苦情相談センターの苦情調整委員が、それぞれの専門的立場からアドバイス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・祝日は除く）に回答させていただきます。

○内 容：福祉サービスの利用に関する苦情についての相談なら、どんなことでも結構です。（ただし裁判、行政不服申し立てや福祉サービスの制度改正に関わる事項を除く。）

○利用方法：センターまで電話・FAXにてご相談ください。受付時間は平日の 9 時～12 時及び 13 時～17 時です。なお、法律関係のご相談については、定められた様式での申込みとさせていただきます。



★平成 29 年度第 2 回福祉サービス苦情相談事業研修会★

○開催日時：平成29年12月 6日（水）13時30分～16時40分

○講師：コミュニケーションアドバイザー

瀬川文子氏

○テーマ：「苦情は減らせる。信頼関係と利用者満足の作り方」

～コミュニケーションと接遇のスキルを上げよう～

○申込締切：平成29年11月24日（金）



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」を随時お配りしています。事業所の第三者委員が苦情相談センターであることをご利用者に知っていただき、「苦情相談窓口を整備している事業所」である安心感を伝えることにご活用下さい。

○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ご一報下さい！

苦情受付報告書は0件でも、FAX様式で翌月の15日までをお願いします。

センターでは全ての契約事業所に苦情申立実績の月次報告をお願いしております。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下さい。

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