

福祉サービス苦情相談

センター通信 No.49

〈平成30年11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・850部】

目次 P

1. シリーズ連載:
苦情調整委員からのメッセージ②……1
2. 第1回苦情相談事業研修会報告……3
3. 施設訪問相談事業報告 ……5
4. 事業所への支援事業
5. センターからのお知らせ ……6



1. 苦情調整委員からのメッセージ②

前号に引き続き苦情調整委員からのメッセージを掲載します。委員のみなさんには、毎月の苦情調整委員会の審議、施設相談事業「サポートくん」の助言や、「施設訪問相談事業」など、多岐にわたって活躍いただいております。苦情対応の現場のみなさんには是非役立ててほしいとの思いが溢れるメッセージです。

～苦情の背景にあるニーズを知る～

苦情調整委員 佐々木 裕子

苦情・相談では、まず利用者の声を積極的に受けとめ、その苦情・相談に対して的確に対応・改善し、サービスの質を高めることが重要とされています。しかし、「利用者主体を基本に個別ニーズに対応するケア計画に基づいた支援を行っていたのに、なぜ苦情に？」という声を聴くこともあります。なかでも人生の最終段階を生きる利用者の支援をご家族とともに丁寧に行っていたが、苦情となったとお聞きすることもあります。これらはどのような苦情であったのか、その背景はどのような状況があったのか、どのようなニーズが隠れていたのか、ご一緒に考えてみたいと思います。

◆あるご高齢女性の利用者がいらっしゃいました。在宅で熱心に介護しておられた息子さんは、施設入所後も毎日通ってお世話をしていましたが、利用者は老衰で徐々に自然に衰えていく様子がありました。ある日、スタッフが食事介助を始めた時に息子さんが来所されました。挨拶を交わした途端、息子さんが「普通食を食べさせてくれと言っただろう、なんだ、この食事は！」と大きな声で叫ばれました。

スタッフは驚いて、軟らかい食事のメリットとして、誤嚥の危険を回避できることと、消化が良く利用者の身体に負担がないことなどを説明しました。しかし息子さんは「普通食にしてくれ、この食事では元気が出ない！」と一点張りで、管理者に苦情を言いたいとやってきました。

管理者は、息子さんからひととおり話を聴いたあとに、「お母様を大事にしていらっしゃるのですね、いつまでもおいしく食べてくださる状態でいて頂きたいですものね」と、息子さんの「普通食を食べさせてほしい」という言葉の背景に、『母を失いたくない』という思いを見つけ応答されました。息子さんは一瞬黙ったあとに、「〇〇に大丈夫って言われたから寝かせていたのに、ここにきたらみんなが末期だって言うんだ！」とつぶやき涙を流されました。管理者は、「悔しい、辛い思いをなさいましたね。お母様のお好きだった食材やメニューを教えてください、少しでもお好きなものを美味しく召し上がっていただけるように、一緒に工夫させてください」と応え、最期まで一緒に支援に取り組みられました。

◆ある施設で利用者の看取りに関して、最期にどんなケアを受けたいかについて利用者の意思がわからず、家族の合意も難しい事例がありました。それぞれの家族から、「きょうだいに相談したいのに電話に出ない」「きょうだいの〇〇が来ても会わせないでほしい」などとスタッフに連絡があったり、精神的に不安定になったと興奮して連絡される方もありました。利用者の食事が減ってきたことから、家族に今後の方針を尋ねても、「点滴をしてほしい」「管から栄養を入れてほしい」「救急車で病院に連れて行ってほしい」「ここで静かに看取ってほしい」など異なる思いを告げられ困惑しましたが、利用者には安楽中心の丁寧なケアを続けていました。そこで、遠方において関わりの少ない家族から「対応してもらえない」と苦情となりました。

管理者の呼びかけで家族全員が集まり、施設側も多職種スタッフが集まり、話し合いが始まりました。管理者は最初に、親御さんが最期までどのように快適に過ごしていただくかの方針決定の場であること、こうしてほしいという方法は異なっても皆さんが親御さんを大切に思うことは一致していること、を確認しました。そしてどんな親御さんだったかなど、利用者の人生史を語り合う場面を創りました。家族はこれまでの親の気持ちや暮らしぶりを語り合い、長時間かかりましたがわだかまりが解け、親の思いとして自然な看取りの方向にしようと決められました。

1つめの事例の振り返りでは、『ついつい関わりの根拠をきちんと示して理解していただくとする。しかしここで必要だったのは、親の喪失の予期的悲嘆を抱く息子の発言の背景にある気持ちを共感的に理解するケアであった。苦情⇒対応となったが、悲嘆⇒ケアとなる必要があった。』という内容が出されました。

2つめの事例の振り返りでは、『高齢者は最期の過ごし方や死の迎え方について、希望は抱いていたり自身で決めていても、家族は聞いていないことも多い。医師やケアスタッフに任せると言われることもある。』などがあがり、『看取り方を知るのではなく、積極的に最期の過ごし方を尋ねていく必要がある。最期に積極的な医療実施を要望される家族は、死と向き合う恐怖や悲しみもあり、一緒に気持ちを共有する』などがあがりました。

『人生の最終段階を生きる人と家族へのケア』という表現にあるように、本人主体のケア提供を行うように国も方針を出しています。地域包括ケアの中でも『本人の選択と本人・家族の心構え』が重要視されています。今回の苦情申し出の2事例は、背景に喪失の悲嘆や心構えをするつらさがニードでした。このように、苦情の背景にある情緒面も十分に慮るケアが、今後さらに必要であると感じています。

今後さまざまなケア分野において、これらの事例のように明確な意思表示ができない、人生の最終段階を生きる利用者と家族への支援の機会は増加すると考えられます。『アドバンスディレクティブ: 将来自らの判断能力が失われた事態を想定して、自分に行われる医療行為への意向について事前に意思表示をすること(事前指示書)、

アドバンス・ケア・プランニング: 将来の意思決定能力の低下に備えて、今後の医療・ケア・療養に関する意向・代理意思決定者について、本人・家族、ケア提供者があらかじめ話し合うプロセス』なども推奨されており、今後活用したい考え方です。一人の利用者の最期まで尊厳ある生き様と死の迎え方に影響を受け、この考え方をういて年に1回、意思確認の場をもつことを始められた事業所もあります。

苦情・相談においては、個々の実情にあわせた解決を図るのみではなく、その発生原因や背景を分析し、さらなる質の高いサービス提供に繋げることが重要であると、改めて感じるところです。

参考: 佐々木裕子, 山口幸恵(2010): 「高齢者の自己決定を支える看護援助について-日本文化と家族との関係を通して-」, ホスピスケアと在宅ケア, 18(1), 2-8.

厚生労働省「自らが望む人生の最終段階における医療・ケア」,

https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/kenkou_iryuu/iryuu/saisyuu_iryuu/index.html 最終確認 2018. 10. 18.

日本看護協会「意思決定支援と倫理 (2) 高齢者の意思決定支援」,

https://www.nurse.or.jp/nursing/practice/rinri/text/basic/problem/ishikettei_02.html, 最終確認 2018. 10. 18

2. 第1回苦情相談事業研修会報告

今回の研修のねらいは、「福祉サービス苦情解決のしくみの指針」が出されて18年が経過し、事業者が苦情解決の仕組みをしっかりと運用することができるか、今一度振り返り、点検していただくことでした。講師の高山先生は高齢者・障害者の権利擁護分野で全国的にご活躍されている方でもあり、定員を上回る多くの事業所の申込みを頂くことができました。

高山先生のお話の後、後半は高齢・障害・児童の3種別で5, 6人のグループに分かれて頂き、事例検討と発表、講師講評を行いました。以下に講義の要点を掲載します。

○日時 平成30年8月20日(月) 13:30~16:45 ○参加者 79名

○講師 東洋大学 社会学部社会福祉学科 教授

高山直樹氏

○テーマ 「できていますか? 苦情を信頼に変える組織としての相談対応」
～ 利用者の声を受け止めるために ～

○講師略歴

東洋大学社会学部社会福祉学科教授、社会福祉士専門分野は、ソーシャルワーク、権利擁護システム、意思決定支援、地域生活支援。

横浜市と東京都文京区で障害者自立支援協議会会長、津久井やまゆり園意思決定支援専門アドバイザー、NPO法人湘南ふくしネットワークオンブズマン理事等の役職のほか、非営利団体、障がい、高齢、児童施設、福祉事務所等のスーパーバイザーを務める。また「横浜高山塾」「信州高山塾」として、障がい者施設職員の研修を各地で開催している。



I 「仕方がない」の落とし穴

苦情には必ずストーリーがある。そこに耳を傾けているか、が重要。

あなたは、「マンパワー、社会資源、予算が足りない」から「シカタガナイ」と思っていますか？「シカタガナイ」の危険性は、利用者の力や職員の働く喜びを奪い、虐待や事故につながってしまうことにある。「シカタガナイ」を禁句にしよう。

II 官僚制の逆機能からの脱出

福祉サービスの苦情とは何か、一般の苦情と違い、「苦情を言うとサービスが利用できなくなるのでは・・・」との不安から非常に言い出しにくいもの。

マートンが指摘した官僚制の弊害、これによって従来、わが国の行政と市民(利用者)は支配・従属関係におかれ、福祉・医療側には「疲労・燃え尽き」、市民・利用者側には「あきらめ・依存」感情を作り出してきた。

苦情対応の第三者委員等が市民、利用者の立場に立ち、権利意識、意思決定を取り戻すことで、この弊害から脱出することができる。

「NPO 法人湘南ふくしネットワークオンブズマン」の活動では、消極的権利擁護(マイナスをゼロに戻す)だけでなく、積極的権利擁護(地域と共に解決すべき要望)の声を受け止めるようにしている。



III 苦情解決は権利擁護

- ・「権利意識」＝「自分の存在を尊重し、自分を活かして生きたいと思う意識」
- ・権利は主張して獲得するもの。権利と権利がぶつかり、折り合う＝織りあう
- ・苦情受付担当者の役割＝「苦情を言いやすい環境づくりの推進役」「迅速な苦情解決の組織の要」「苦情をマイナスからプラス(アドバイス)へ変換していく調整役」

IV 『苦情という名の贈り物』 ジャネル・バーロウ+ポール・ホルデン著 に学ぶ

- ・苦情申立者は、サービス提供や運営に関してのアドバイザーとなりうる。
- ・苦情数を減らすことより、苦情を言いやすい組織づくり、対応が重要。
- ・利用者の声(要望、要求、意見、希望、想い、願い、提案)を活用すること。

V 現状の苦情対応のあり方をチェックしてみよう

- 理解力に応じた分かりやすい言葉でコミュニケーションしているか。
- 意思判断力の低下している利用者への配慮や工夫があるか。
- 苦情が「わがまま」とレッテルを貼られることはないか。
- 苦情に対して説明責任が果たされているか。
- 苦情が組織の運営に反映しているか。

また、研修終了後のアンケートには、「高山先生の講義には『説明責任』『誠実な謝罪は伝わる』等、キーワードがありとても分かりやすかった。」「苦情を組織としてどう捉えてプラスにしていくか、という視点を頂きました。」「苦情を掘り下げるとここまで行くのか、という話が聞けて大変有意義でした。」等々、多くの共感と職場で共有を図りたいという感想を頂きました。これを励みに今後の研修もより良いものを企画していきたいと思います。

3. 施設訪問相談事業報告

「障害福祉サービス事業所TUTTI」

で実施しました！

日時：平成30年8月6日（月）16:30～18:00

講師：苦情調整委員 手嶋 雅史 氏 参加者：所長始め職員 14名

テーマ：「利用者の権利擁護・虐待防止の視点で日頃の支援を見直そう」

委員より、虐待防止法が成立するまでの背景や、法の持つ本来の理念と目的について、写真や資料を用いた分かり易い説明がされ、「誰もが虐待をしてしまう可能性」、「絶え間ない研修の大切さ」、「個別支援計画の見直し」等を学びました。講義後の質疑応答では、それぞれの職種ごとに抱える悩みをうかがうこともできました。

4. 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★

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、現場の職員との懇談・アドバイス等を行います。

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時の間で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をさせていただきます。また委員による利用者への苦情相談も併せて実施できます。

○申込方法：センターまで電話・FAX・メールにてご相談ください。「施設訪問相談事業申込書」をお送りいたします。



★施設相談事業サポートくん★

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ぁ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。”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・メールにてご相談ください。



5. センターからのお知らせ

★平成30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31年 1月 9日（水）13時30分～16時45分

○講師：日本女子大学人間社会学部 教授 久田 則夫 氏

○テーマ：「苦情対応が職場の人材を育てる」
～ 苦情に至る思いや背景を支援につなげるには ～

○会場：総合社会福祉会館 7階大会議室

○申込締切：平成30年12月17日（月）



☆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ご提供いただき、「苦情相談窓口を整備している事業所」として安心感を伝えることにご活用下さい。

☆苦情受付報告書は0件でも、FAX等で翌月の15日までをお願いします。

☆苦情受付報告がメールでも出来るようになりました！

E-mail アドレス：kujo-sodan@nagoya-shakyo.or.jp

様式は市社協ホームページ下記 URL からダウンロードできます。

<http://www.nagoya-shakyo.jp/houjin/complain.html#07>

福祉サービス苦情相談センター

名古屋市北区清水四丁目 17-1 総合社会福祉会館5階

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