

# 福祉サービス苦情相談

## センター通信 No.60

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  
【令和4年7月発行・900部】

### 目次

1. 苦情調整委員からのメッセージ⑬・・・1～3
2. 令和4年度福祉サービス苦情調整委員紹介・・・3
3. 事業所支援事業のご紹介・・・3～4
4. 令和3年度事業報告書刊行・・・4



### 1. 苦情調整委員からのメッセージ⑬

センターでは、高齢者施設の入所者のご家族からのご相談を受けることも多いです。ご家族は、コロナ禍で長期間面会が制限されていて、久しぶりに入所者との面会がかなった時に、ご様子がずいぶん変わっていれば大変心配されることとなり「ここしばらくの介護記録を見せてください。」といったお申し出を受ける機会もあるかもしれません。そこで、今回は介護の現場での記録について、奥田先生にメッセージをいただきます。

#### 「記録の重要性」 福祉サービス苦情調整委員 日本福祉大学非常勤講師 奥田亜由子

利用者のご家族から、サービスの記録を見せてほしいと要望されたことはありますか。毎日会っている家族は、日々様子などを伝えることができるのですが、入所施設など会う機会の少ない家族の場合は、情報共有が少なくなりがちです。特にコロナ禍で会いにくい状況ではなおさらです。様子がわからず、不安に思ったり、心配しているご家族が多いことでしょう。施設のサービスの専門性を一定理解はしていても不安はぬぐえないこともあります。そこで、頼りになるのは、記録になります。

サービスを実施する施設や事業所には、さまざまな記録があります。基本情報、アセスメントシート、プランニングシート、支援経過記録、モニタリングシート、評価シートなど、どれも重要なものになります。いずれも簡単なものではなく、研修を受けて書き方を学ぶことによって、サービス担当者などのチームで共有できるものになります。忘れてはならないのは、この記録を共有するチームメンバーにご本人とその家族も含まれるということです。

サービスを利用している間の出来事やご本人の様子などについて、口頭でご家族に伝えることはもちろんですが、どのようなサービスを提供したか、ご本人さんからの訴えや利用の様子などの記録を残すことで正確に伝えることができます。記録の意義としては、サービスの実践の証明と根拠を明確

にするものであり、職員間の情報の共有や問題への迅速な対応の証明やその根拠ともなります。法的な義務もあります。何より、利用者の生活や人生の証ともなるものなので、利用者自身が記録をつけることができない方にとっては、職員が記録することで、利用者や家族の言葉や思い、様子など、どんな生活を送っているのかがわかるものとなります。

さらに目的としては、①利用者の生活の質の向上と②支援者の専門性の向上、③施設・事業所の機能向上に整理されます。活用目的をさらに詳細に見ていくと、サービスを文書化していくことにより、援助実践をチームで共有し、援助内容の検討をすることができ、職員間の教育や指導助言などの確認作業ができます。具体的には、記録を根拠に援助計画の見直しをサービス担当者会議などでディスカッションすることです。また、ご家族に様子を伝えるための根拠ともなりますし、日ごろから、記録の確認体制が実施されていれば、ご家族から記録を見せて欲しいなどの情報開示を求められたときにスムーズに対応することができるでしょう。これは、問題や事故が発生した時にも有効なサービスの根拠となり、施設や事業所の実践をまもることにもつながります。

では、どんな記録が効果的なのでしょう。医療分野では、患者の健康上の問題を明確にとらえ、その問題解決を論理的にすすめるために、目標志向型システムが定着しています。そこで使われている経過記録の書き方が、SOAPです。

S	Subjective Data	主観的情報（主訴など、患者・家族の訴え）
O	Objective Data	客観的情報（観察から得られた情報、バイタルサインなど）
A	Assessment	SやOのデータに基づくアセスメントの結果
P	Plan	問題解決のための対応計画

これをもとに、福祉分野向けに開発されたのが、下記の生活支援記録法（F-SOAI P）です。6つの項目を用いて記述します。

F	Focus:焦点	ニーズ・気づきなど*その場面を簡潔に示す
S	Subjective Data : 主観的情報	利用者（キーパーソンを含む）の言葉
O	Objective Data : 客観的情報	観察や他職種から得られた情報
A	Assessment : アセスメント	支援者（記録者本人）の判断・解釈
I	Intervention/Implementation 介入・実施	支援者（記録者本人）の対応*支援、声掛け、連絡調整、介護等
P	Plan : 計画	当面の対応予定

出典：寫末憲子 小嶋章吾「医療・福祉の質が高まる生活支援記録法 F-SOAI P」中央法規 2020

支援経過記録には通常、日時、記録者、利用者の状況や支援内容などの客観的事実は記載されることは多いかと思いますが、上記の記録法のように、利用者の主観的情報や支援内容についての支援者の判断や解釈、支援の根拠及び、問題や課題がある場合は、当面の対応予定や他職種への連絡調整や上司への報告や相談などの動きの記載も必要となります。専門職としての責任ある行動を記載することが適切な対応だったのか、後の振り返りや評価にもつながります。監査や第三者評価、訴訟の資料ともなりえます。

また、毎回問題や課題が出てくることは多くないでしょう。利用者の言葉や思いや表情などの観察の記録や楽しい時間を過ごしていることの記録は、利用者と職員の心の交流や温かな時間を過ごしていることを証明することにもなります。何事もなくとも、このようなささいな記録でも家族に伝える

ことができると施設への信頼と安心につながるのではないのでしょうか。また、記録には、文章だけでなく、補完するものとして、ご本人の様子が伝わる写真や動画なども活用できるのでご家族に伝えるツールとしてご活用ください。ご本人の楽しい様子や笑顔の写真や動画を撮ることは、職員のやりがいにもつながるツールとなると考えられないのでしょうか。家族にとっても、ご本人が大切に専門的なケアを受け、楽しく又は安楽に過ごしていることがわかることが何よりの報告かと考えられます。そのためにも状況やケア内容がわかる支援経過記録が重要といえます。

## 2. 令和4年度苦情調整委委員のご紹介

令和4年6月1日現在（順不同、敬称略）

氏名	所属等
新 信 聡	愛知県弁護士会
手 嶋 雅 史	椋山女学園大学人間関係学部 教授
後 藤 加代子	名古屋経営短期大学 非常勤講師
佐々木 裕 子	愛知県看護協会 / 愛知医科大学看護学部 准教授
奥 田 亜由子	愛知県社会福祉士会 / 日本福祉大学 非常勤講師
牧 平 順 子	元名古屋市子ども青少年局保育部主幹

## 3. 事業所支援事業のご紹介

### ★施設訪問相談事業★

苦情調整委員が契約事業所を訪問し、苦情解決責任者や受付担当者、職員との懇談やアドバイスをを行います。職員研修の一環として活用される場合もあります。

○実施時間：平日のご都合の良い時間帯で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。  
サービスの質の向上や利用者処遇に関する相談にも、可能な限り助言させていただきます。

○申込方法：

電話・FAX・メールにてお申込みください。



### ★施設相談事業サポートくん★

苦情調整委員が契約事業所の皆さまに、文書で助言しサポートする相談事業です。

利用者への苦情対応で疑問に思ったり、苦慮したり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。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。

○内容：福祉サービス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：電話・FAX・メールにてお申込みください。

## 令和4年度苦情相談事業研修会（第1回）のお知らせ

○講演テーマ：「カスタマーハラスメントの現状と対策〈福祉編〉

—理不尽なクレームに立ち向かうには—

講師：池内裕美先生（関西大学社会学部教授）

日時：令和4年8月25日（木曜日） 14時～16時

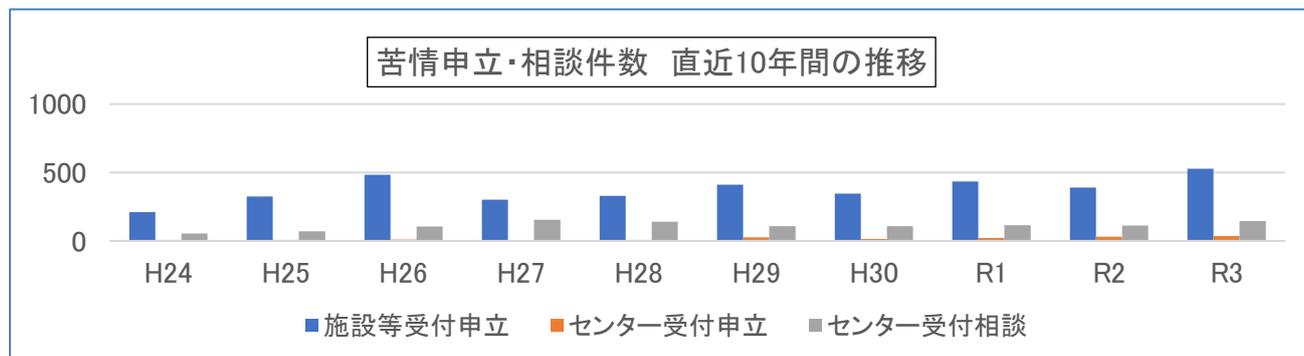
場所：ウインクあいち 10階1002会議室（名古屋駅前ですととても便利です）

※新型コロナウイルスの感染拡大状況によっては、オンライン開催の可能性もあります。

\*客（利用者）からの暴言や理不尽な要求など「カスタマーハラスメント（カスハラ）」が増えています。今回は社会学教授として「逸脱的消費者行動に関する心理的メカニズム」について研究を進められている池内先生に、研究者の視野からのお話をお聞きし、皆さまの日々の苦情対応に活かしていただければと考えています。

※申し込み方法等詳細は、同封の開催要項をご覧ください。

### 4. 令和3年度苦情相談センター事業報告書刊行！



令和3年度の苦情相談センター事業報告書が刊行されました。上のグラフは、この10年間の施設での申立受付数、センターでの申立及び相談の受付数の推移です。令和3年度、施設での受付数は527件で、過去最多となりました。利用者にとって意見の言いやすい体制づくりを、施設側が整えておられる様子が伺われます。

他にも様々なデータや事例を紹介しています是非ご覧くださいね！



☆苦情受付報告書は0件でも毎月、翌月の15日までにお願い致します。

☆苦情受付報告は ①市社協会員ウェブサイト「苦情受付件数入力ページ」からの入力

②メール ③FAX いずれの方法でもOKです。

アドレス：[kujo-sodan@nagoya-shakyo.or.jp](mailto: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>

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

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

E-mail アドレス：[kujo-sodan@nagoya-shakyo.or.jp](mailto:kujo-sodan@nagoya-shakyo.or.jp)