

より良い支援を求めて

～苦情から学ぶより良い支援とは～

東北福祉大学総合福祉学部社会福祉学科准教授
一般社団法人茨城県社会福祉士会会長
竹之内 章代

今日の内容

- 苦情とは何か
- 県内の苦情受け付けの状況
- 事例と苦情の背景
- 苦情を活かした支援とは

そもそも苦情とは

- 自分が他人から害を受けている状態等に対する不平の気持ち
- 苦しんだり、悩んだりしている事情

* 苦情を言うことに対する「抵抗」はありませんか？

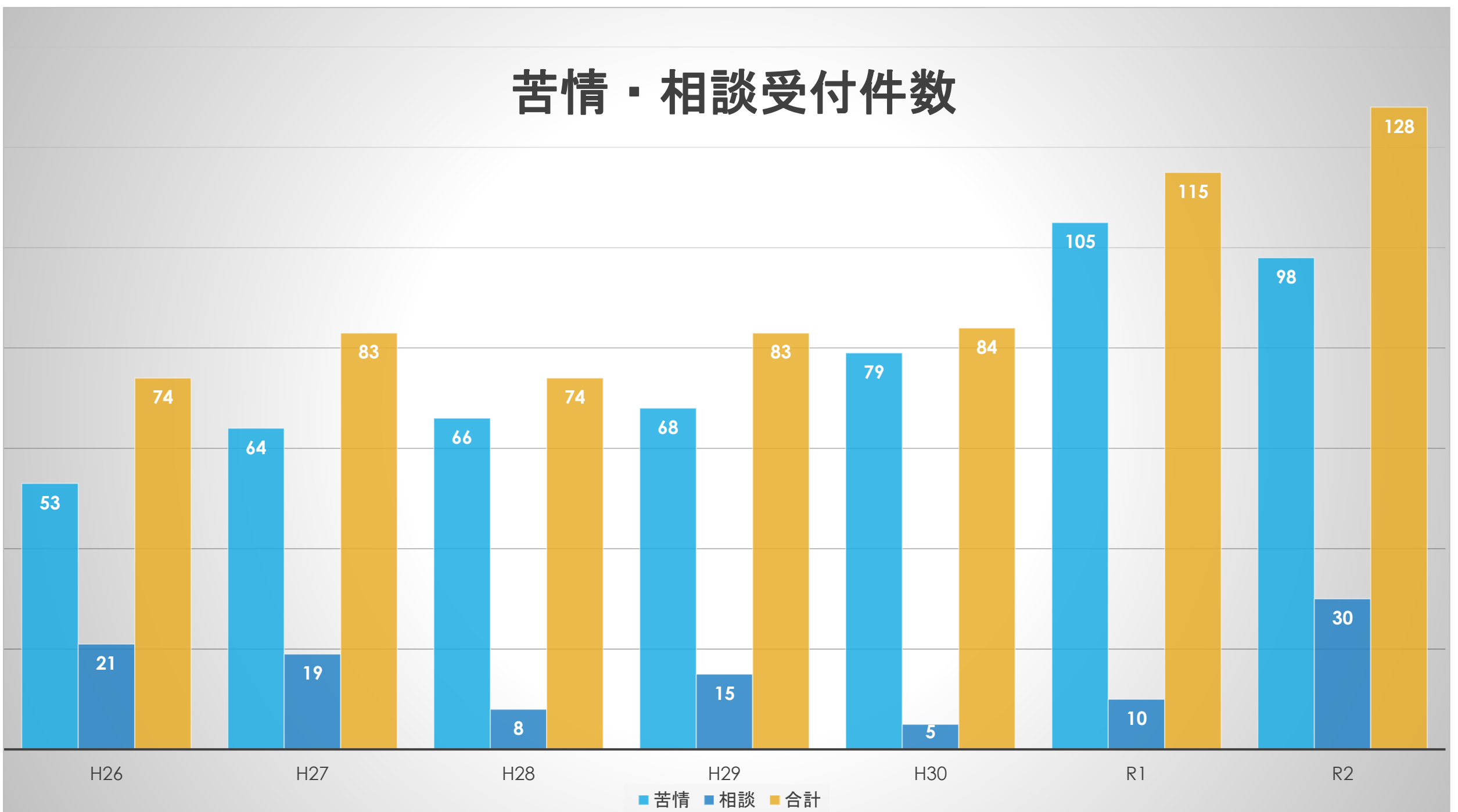
苦情解決の仕組みの導入

- 2000年に措置から契約へと福祉サービス利用の制度が変化した
- 契約をすることは、「自ら選択し、決定する」ことを含み、そこには「選んだ責任」もある・・・
- 選択が思い通りでないときには
「苦情解決の仕組み」が活用できるようになった

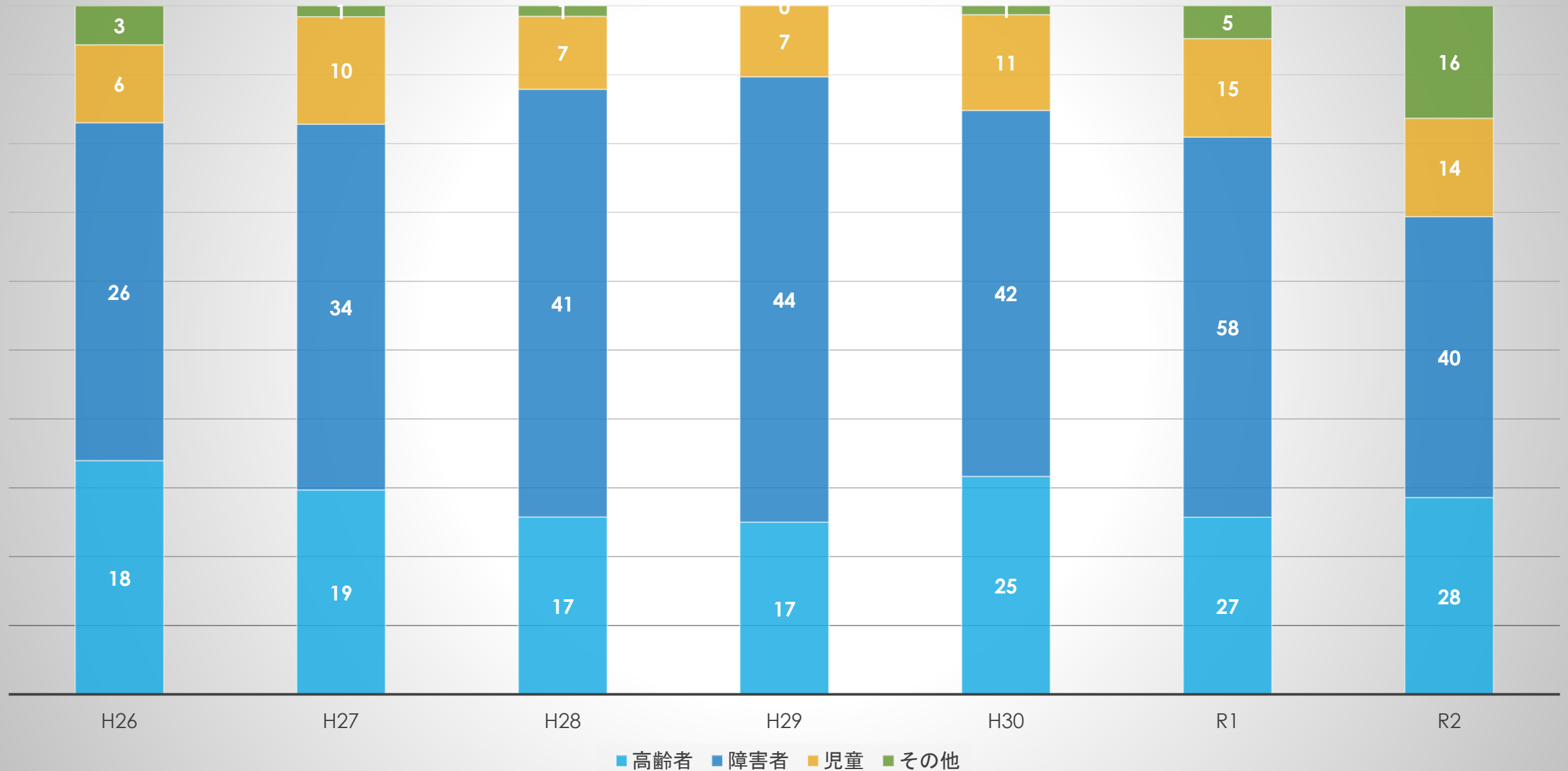
利用者を守るための苦情解決

- 苦情は、利用者として当然守られるべき権利を行使するために、必要な訴え
- * しかし、実際には言いにくい状況があったり、
クレーマーとされてしまうことがあったり、
わかりやすく、使いやすい仕組みでしょうか？

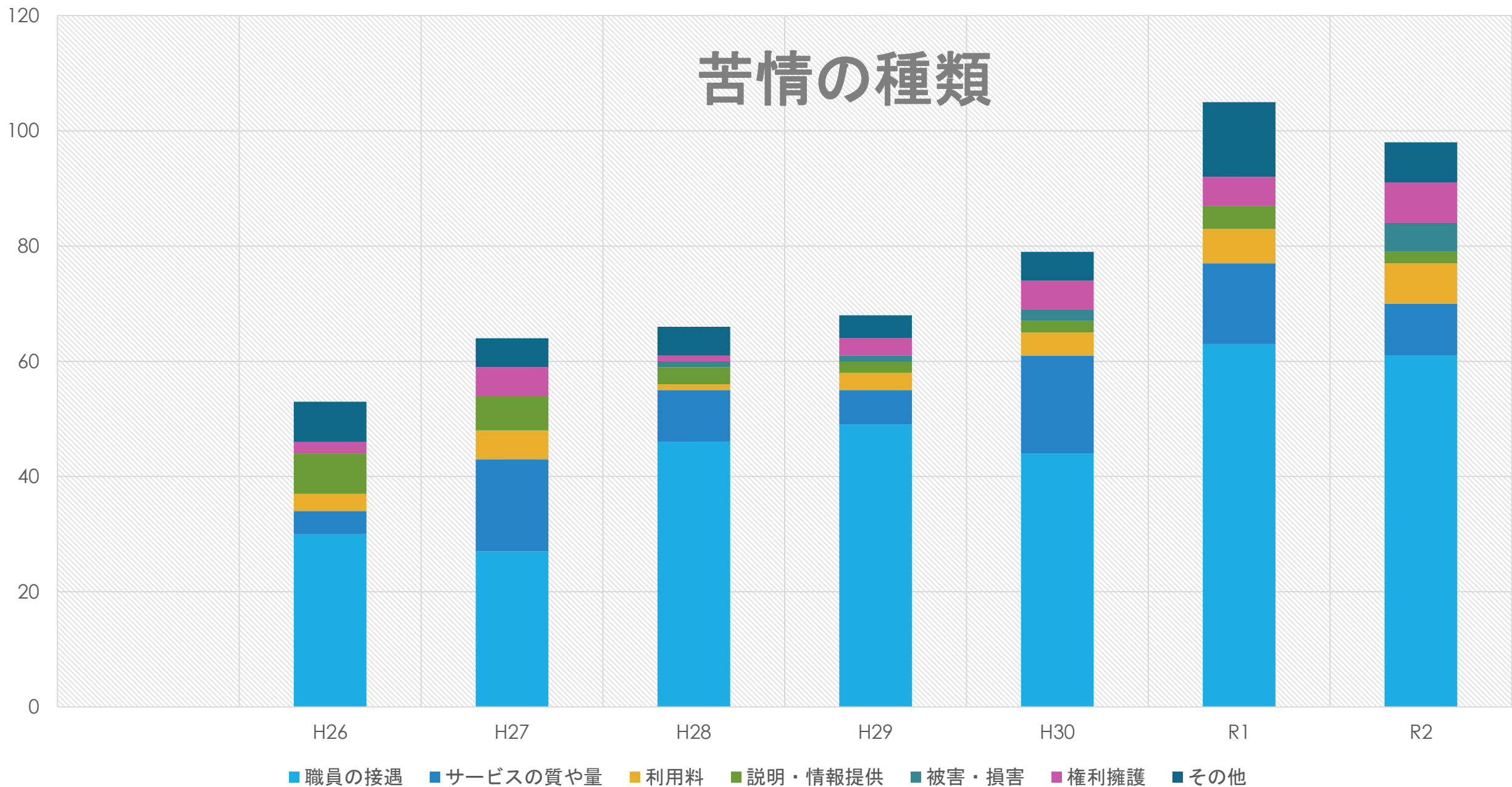
苦情・相談受付件数



サービス分野別受付件数の推移



苦情の種類



苦情対応の現状

- 苦情の件数は微増傾向
- 障がいがある人に関する苦情が増えてきている
- 内容として「職員の接遇」に関することが最も多い

職員の接遇とは

。苦情の中での訴えは・ ・ ・

職員のことばづかい

利用者や家族に対する態度

そもそもの支援の質

など

苦情として寄せられた事例から

- 苦情の申立人：親族
- 苦情内容：

認知症状があるので不穏になることがあることは家族として知っているが、大声を出す、暴れて手がつけられないなど他の利用者にも迷惑がかかるから、病院入院か、施設退所かをすぐに決めて欲しいと言われた。

苦情として寄せられた事例から

- 苦情の申立人：親族

- 苦情の内容：

放課後デイサービスを利用したが、帰宅すると子どもの身体にあざがあった。気になり理由を職員にたずねると「知らない」「担当ではないからわからない」と言われた。

苦情として寄せられた事例から

- 苦情の申立人：本人

- 苦情の内容：

通所している施設の職員が、自分以外の利用者の悪口や、家族の状況などを話してくる。そのようなことを聞かされるのは苦痛なのでやめさせてほしい。

苦情として寄せられた事例から

- 苦情の申立人：施設職員

- 苦情の内容：

管理者が特定の利用者からかうような言動や親族の悪口を言っている。支援としてやめた方がいいと話す生意気だと言われ、仕事を辞めざるを得なくなった。利用者が気の毒なので介入してほしい。

どうして苦情になったか・ ・ ・

- 利用者や家族を対等な関係として見ていない
- プロとしての意識の欠如
- 権利や人権に対しての意識の欠如
- 職員としての技術や知識の不足
- 利益や組織を守ることが優先されている など

*** 権利侵害や虐待として通知の可能性**

どうして苦情になったか・・・

- 利用者や家族と職員など支援する側との思いがすれちがっている
- 同じ感情レベルで話がすすんでいる
- 支援者が立場の違いを理解せずに発言がなされている

⇒双方のコミュニケーションの不足

支援する側の「支援」とは何かの理解不足

日常の支援での関係づくりがカギ

- 支援ではいかに利用者や家族と「信頼関係」を築くかが大切
- しかし、支援する側とされる側という区別には「上下関係」が付きまとうため、信頼関係の構築には細心の注意を払うことが必要
- そのためには、日常的にかかわりあうこと、理解しようと努めることが必要になる

対人援助の基本的技術

傾 聴

- 。「聞く」 ・ ・ ・ hear 相手の話していることをそのまま受け取ること
- 。「聴く」 ・ ・ ・ listen 相手のことばや話していることだけでなく、そのことばを発している相手の真意やそこに隠された思いをききとること、心を傾けて聴くこと～傾聴

対人援助の基本的技術

受容と共感

- 相手のあるがままをうけとめるとは、あるがままのその人を観る・聴くこと
- 共感的に理解することは、私たちと同じ一人の人間として相手をとらえること、同じ人間として感じること
- 相手の立場に立って、物事を観る・感じる・とらえること

専門的援助関係を構築するために

- 相手の立場を理解する＝思いや心情の理解
- その人の今を見つめる、その人の過去を知る、その人の将来を見据える＝時間軸の理解
- 信頼感や安心感のある関係づくり＝秘密保持
- 一人の人間として尊重されているという感覚

あらためて苦情をどうとらえるか

- 私たちの支援の在り方を見つめなおすチャンス
- 日頃の当り前を疑う
- 意思疎通はさまざまな方法を使ってできているか
- 信頼関係はできているか
- 説明責任を果たしているか
- 小さな苦情がだせる環境があるか など

苦情解決の仕組みを点検する

- 苦情の有無・・・苦情がないことをどう評価するか
- 苦情の内容・・・

コミュニケーション不足？

必要な説明は十分に行っているか

職員の質の問題？

利用者を理解するための研修や自己研鑽
をする仕組みはあるか

苦情解決の仕組みを点検する

権利侵害？

- 他の援助方法はないかを検討しているか
- ヒヤリ・ハット事例の分析や事故の分析がなされていてその結果が職員で共有されているか
- 権利に関する研修など職員の意識付けをしているか
- 職員同士が言い合える関係が構築されているか
- 第3者委員の活用はされているか

苦情は良い現場をつくる第一歩

- 職員一人一人の「知識」「技術」「価値観」が備わり、プロ意識に支えられた支援ができていること
- 現場で実践について話し合える場が十分確保されているか
- 職員を大事にする職場の雰囲気があるか
- 組織として、苦情解決のしくみを十分活用しているか