

# 情を考える

## 苦セミナーを 開催しました

信頼関係を築く、「コミュニケーション」のツールとして

社会福祉法人友愛会  
特別養護老人ホーム友愛の家

### 取組内容

所長 平 哲夫氏

当施設では、苦情解決のための委員会を年2回開催し、主な議題は、毎月入居者一人ひとりから要望、苦情などの聞き取りを行う対話集会や、年2回行っている家族面談、入居者と家族へのアンケート調査の結果等に関する報告と共有です。

### 利用者・家族からの声、取組の効果

対話集会やアンケート等で寄せられる声は「○○が食べたい」「○○へ行きたい」などの要望が主ですが、入居者や家族が日頃感じている思いを定期的に知ることができるといふ点に取組の意義があると思っています。

### 苦情解決のしくみはなぜ必要か

日頃から、入居者や家族とのコミュニケーションを取りやすい環境をつくっておくことが大切だと考えています。

- ① 信頼を積み上げること、②

岩手県福祉サービス運営適正委員会主催の「苦情を考えるセミナー」(平成28年6月24日、岩手県立大学)には、県内の福祉施設などから苦情解決責任者や第三者委員など99名が参加しました。取組紹介・情報交換の概要について紹介します。



特養ホーム友愛の家  
平 哲夫 所長

その機会を多く設けること、③職員と意識を共有することが大切です。そして苦情解決の仕組みは、「全体最適(信頼を積み上げる・リスクマネージメント)」と「部分最適(日々のサービス提供・緊急時の対応)」の両方の視点で運用する必要があります。

### 「思いを受けとめます」 なんでも相談の実際

社会福祉自立更生会 盛岡杉生園

苦情受付担当者 藤原清史氏

### なんでも相談のきっかけ

平成10年に開所した就労継続支援(B型)事業所です。平成13年1月に利用者がサービスを適切に利用できるよう、円満な苦情解決の促進、施設の信頼及び適正性の確保を目的に、第三者委員の協力を得て「なんでも相談」を実施することになりました。

### 実施状況

相談日は隔月、第三者委員が聞き役となるため、委員の都合を考慮して日程を決めます。13時から15時まで行われ、利用者と第三者委員が一对一で面談します。相談日の取組が利用者にも広く

浸透しており、「相談日に話そう」とその日を待っているように見受けられます。

### 相談内容と対応

平成27年度は24件の相談が寄せられ、内容は様々ですが、「作業服を揃えてほしい」「作業環境を整えてほしい」といった要望が多くあります。

相談時間終了後、苦情受付担当者や第三者委員で、相談内容や対応(回答)について検討を行い、利用者に相談日の7日以内に苦情解決責任者から回答することになっています。

### 課題・悩み

職員によって相談の捉え方に差異があることを感じているため、今後は職員間での意識共有が必要と感じています。また、相談に對してどこまで回答すべきか悩むこともあります。今後も試行錯誤しながら、より良い仕組みにすることができればと思っています。

### ひとつの苦情から得たもの

社会福祉法人智禅会 愛宕保育園

園長 加藤 晋氏

### きっかけとなった苦情

ある保護者から「子どもの水分補給に関する園の対応について」という苦情を受けました。今後の対応について話し合う中で、この園児は元々体調面に不安があったのですが、体調の変化に気づいたための情報を得る手段が不足してい

たことが分かりました。

そこで、連絡帳と同じ大きさの「健康カード」を用意し、保護者と園で子どもの体調の情報を共有することを提案し、理解を得ることができました。

### 対応の中で気づいたこと

当園では0・1歳児のクラスでは、日々の食事や水分の摂取量、時間等を細かく記入し、保護者と共有する票を作成しているのですが、その他の年齢の子どもには活用していませんでした。

しかし、「〇歳だから、こうする」という考え方ではなく、形式にとられない子ども一人ひとりに合わせた対応が必要だったことに気づきました。

この件に関して「常に対応を見直し、改善する意識を持つことが必要ではないか」という意見が、職員の中から出されたことは意義のあることでした。

### 学びを活かす取組

この事例をきっかけに、職員園内研修の実施や苦情受付体制の見直し、保育士満足度調査の実施等、様々な取組を始めました。

特にこの調査は職員からの反響が大きく、身だしなみに気を配ることや「できることはすぐに対応しよう」という意識改革につながりました。苦情は避けたいと考えがちですが、積極的に向き合うことで、より良いサービスのきっかけとなることを感じています。