

「福祉サービスの苦情を考えるセミナー」を開催

岩手県福祉サービス運営適正委員会主催の「福祉サービスの苦情を考えるセミナー」（平成29年6月23日、ホテルルイズ）には、県内の福祉施設などから苦情解決業務担当者など179名が参加しました。「福祉サービスの質の向上につながる取組～対応事例と日々の思いや工夫に学ぶ～」の概要を紹介します。



障がい者分野

言葉の裏側を汲む

当事業所は平成22年に開所し、現在42名の利用者が働いています。利用者の中には私たちが社会生活の中で身につけるルール化されていない常識（仕事中の私用のおしゃべりを慎む等）の理解が苦手であるため、そのことについて説明をすると、利用上のルールが増えたと認識され、「聞いていない」「納得できない」等の苦情につながってしまうことがあります。



社会福祉法人ナンの園
となんカナン事業所
サービス管理責任者

刈屋百恵氏

苦情＝困り感への向き合い方
「苦情」が寄せられると、どうしても厄介と思ってしまいま
すが、本当は本人の困り感で
あって、事業所のサービスをよ
り充実させる手段であると考
えています。そのためには本人の
真の思いを見定め、本人が選択可
能性のないように、必要な情報を提
供することで、お互いに尊重し
合つ支援が成り立つのだと、対
応事例を通して学んでいます。
まだまだ発展途上ではあります。

との訴えがあり、不公平感があるのだとthoughtいたところ、話を聞いていくとマスクのサイズが合わず、作業に支障が出たと困っていることが主訴であった。事例がありました。

その方には手芸店で手作りマスクを購入してもらい、本人に合うサイズのマスクを作つたところ納得されました。発する言葉をそのまま捉えるのではなく、その裏にある思いを見定めていく必要性を感じました。

このよつた場合、当事者は誰かを重視するのではなく、園全体で保護者に傾聴の姿勢を示し、毎朝のあいさつや声掛けをきつかけに直接話す機会を持つことで、保護者が今考えていること、不満を持っていることを汲み取っていくことが大切と感じています。

また、保護者とのコミュニケーションツールとして有効な連絡ノートについて、若い世代の職員がどう書いているのか、きちんと意図が伝わるか、認



社会福祉法人アケボノ会
アケボノ保育園 園長

現代の苦情申出の傾向

ですが、一人ひとりの背景やペースを尊重した関わりと、利用者が抱く真の思いを大切に、これからも関わっていきたいと思います。

サービス向上委

サービス向上委員会の取組

て仕事に取組めるよう、意欲を高められるようにしていかなければならぬと思つています。苦情は宝、という言葉がありますが、宝の持ち腐れという言葉もあります。日々のヒヤリハットの中にある対応のヒントを見逃さず、傾向と対策を分析し、安全安心を提供することこそが福祉サービスの充実に繋がると考えます。

苦情を上手く活用するためには

「向上委員会」を設置し、利用者と家族へのアンケート調査の実施、職場のスローガンである「おもてなしの心5S（スマイル、スピード、スマート、シンサリティ、スタディ）」の実践等に取組んでいます。

また、利用者家族の関心は利用者の日々の暮らしであることに目を向け、60名の利用者の様子について、毎月写真入りの手紙を家族に郵送し、情報共存を図っています。

普段の様子から、どのような時にどのよつた行動をとるのか見立てる事ができるようになります。一つひとつの事例が人材育成につながることを実感しました。今後もサービスの質、職員の気づく力、安心安全を提供できる力を育み、心の痛み、心の満足という感情に寄り添つたケアの実現を目指して取組んでいきたいと思います。



社会福祉法人松実会
特別養護老人ホーム
麗峰苑 施設長

里見きみ子 氏