

# 利用者の不満をくみ取る工夫を発表

岩手県福祉サービス運営適正化委員会は、令和3年7月2日、盛岡市のいわて県民情報交流センターで苦情を考えるセミナーを開催し、二つの事業所が「利用者の不満をくみ取る工夫と対応」をテーマに取組を発表しました。

## 社会福祉法人愛生会 障がい者支援施設吉浜荘 サービス管理責任者

門前 誠 氏

吉浜荘は昭和55年に開設。今年で41年目になる大船渡市の障がい者支援施設です。入所定員は60人で、入所理由は脳性麻痺、脳血管障害、知的障害などです。これに対して身体介護を行う職員は31人で、毎日8人から10人が勤務しています。

### ● 大火になる前に鎮火を

ここ数年、苦情はありませんが、利用者に不満がないというわけではありません。あまり大げさにしてほしくない

ので苦情になっていないと思っています。

不満は多かれ少なかれ誰にでもあります。それが積もり積もって表に出たのが苦情になりますから、不満が大火になる前に鎮火することが大切だと思っています。

吉浜荘では、利用者様の話を聞き、受け止めることを大事にしています。

一つ目はふだんの日常会話からの聞き取り、二つ目は毎月行つた話し会での意見収集、三つ目は第三者委員が年2回対話集会に参加しての聞き取りです。

### ● 不満はくすぐっていた

70歳代、男性、両上下肢機能障害で支援区分6のHさんの不満です。

「他の利用者には2〜3人で介助している。1か所に集まらずに自分を介助してほしい」というものでした。

その時の場面は、狭い室内で移動用リフトを使用する際、壁や柱に利用者さんがぶつからないように職員がガードし

ていた様子だったと分かりました。

不満が述べられたとき、その場で即答することはせず、関わった職員から状況を聞くことを約束しました。確認できたことを事細かに説明し、Hさんのお話も聞きました。そうしたところ、「そつだったのか、分かった、分かった」とご理解をいただきました。

施設ではストレスがたまるということを再認識し、反省しました。ふだんの会話から不満をくみ取る傾聴の重要性を実感した事例でした。

## 社会福祉法人盛岡山王会 ケアハウス盛岡

業務係長兼生活相談員

菅野 ゆみ 氏

ケアハウス盛岡は3階建てで、1階がデイサービスセンター、2階と3階がケアハウスの居室です。

入所定員30人、職員は生活相談員、介護員など7人です。入居者の平均年齢は85歳。要介護認定者も15人入居しています。生活の場として、相談援助、食事の提供、入浴の準備等を支援しています。

### ● 匿名の苦情を受ける

令和2年11月、入所者のご家族から、匿名で岩手県福祉サービス運営適正化委員会に苦情の申出がありました。その内容は、①職員の利用者に対する対応が公平性に欠けている。②コロナ禍における外出で特別な理由もない人に許可を出している、との苦情でした。

その頃の施設の状況は、新型コロナウイルスの感染防止のため、外出は原則通院や通所介護などに制限をしていました。しかし、冠婚葬祭やATMの利用をせざるを得ない入所者もいて、個別に対応していました。

一方で、他の居室への訪問が頻繁になったり、物のやり取りが原因で、入所者間のトラブルが起ることもありました。

匿名のため申出人との話合いができないので、「感染防止対策についてみんなで守ること」との張り紙を食堂に掲示し、入所者全員に文書を配布して自粛を呼びかけました。

ところが、年が明けた1月、運営適正化委員会に同様の苦情が寄せられました。やはり

匿名の苦情でした。

施設内で原因を検討し、気が付いたのは、苦情に至るまでの意見や相談を受け止める体制がないことでした。そこで、定期的な相談日を設けることにし、入所者からの声を聞けるよう体制を作りました。

### ● 行動制限が不満に

新型コロナウイルスの集団感染を防止するための面会や外出の制限が、入所者への行動制限となり、不満やストレスが苦情につながったものと思います。

その後、苦情の内容をもとにした懇談会を開き、入所者とともにコロナ禍の生活を振り返り、考える機会とすることができました。



熱心に説明を聞く参加者