

介護のプロへの応援誌

ふれあいケア

1

Jan. 2011



特集
不満・要望を
サービス改善に活かそう

ふれあい訪問

特別養護老人ホームウエルブラザ洋寿荘

全国社会福祉協議会

より良いサービスを めざして 利用者・家族の 個別ニーズから学ぶ

特別養護老人ホームの生活相談員3人にご出席いただき、利用者や家族からの不満や要望を施設としてどのように受け止め対応しているのか、また、より良いサービスにつなげているのかなどについてお話しいただきました。



司会
高橋 好美氏
(神奈川県・レジデンシャル常盤台
開設準備室室長)



前田 洋美氏
(神奈川県・特別養護老人ホーム
わかたけ富岡 主任生活相談員)



杉浦 剛氏
(長野県・依田窪特別養護老人ホーム
ともしげ 副施設長・主任生活相談員)



高下 康司氏
(山口県・特別養護老人ホーム
アイユウの苑 主任生活相談員)

高橋 介護保険制度がスタートして10年。措置から契約に制度が変わってサービス業としての視点が重視されるなかで、当然のように利用者の方がたや家族からのいわばクレームが増えてきました。

私は「クレーム」という言葉を好まないのですが、代わりに「ご意見」という言葉を意識して使っています。本日は、家族から、主任生活相談員としてこの「ご意見」を受け止める窓口になっている3名の皆さんに、これまでどのような対応をされた、より良いサービスにつなげてきたのか、具体的な事例を交えてお話ししたいです。

まず、皆さんの施設の概要と、どのような立場で仕事をされているのかをお話しください。

高下 山口県下関市にある「特別養護老人ホームアイユウの苑」は、平成7年に開設した施設で入所定員は100名、シヨートステイの定員は20名です。私はリスクマネジャーという役割も担っていて、施設のリスクマネジメントシステムの構築に携わっています。家族からのご意見は年を追って増えており、その内容も以

前は、けがなど大きな事故に限ってあったものでしたが、最近では、利用者への職員の声かけに対するものなど、サービスの細部にいたるものまで寄せられるようになりました。

杉浦 長野県上田市に平成9年、開設した「依田窪特別養護老人ホーム」ともしび」は、入所定員50名、ショートステイ10名の比較的小さな施設です。私は平成22年4月に、長くない法人内のグループホームの管理者から特養に異動になりました。

前田 神奈川県横浜市にある「特別養護老人ホームわかたけ富岡」は、平成14年に開設した124名定員の従来型施設で、定員20名のショートステイが併設されています。

開所当初は地域に特養の数が少なかつたので、家族は入所できたことだけで満足されていたようですが、最近では、意見をどんどん言っていただけのようになりました。

家族からのご意見と職員の見聞をホームページで公開

高橋 皆さんの施設では、家族のご意見にどのように対応しているのでしょうか。また施設独自の取り組みについてもお話しください。

高下 私たちの施設では、年に1回「顧客満足度調査」を実施して、その結果を分析しています。「自分たちは最良のサービスだと思って提供していますが、果たして利用者は、どのように感じられているのかを知りたい」という職員の声がありました。

その内容は、利用者や家族を対象にしたアンケート調査で、現在提供しているサービスの内容や質などについて、それぞれの部署が個別に満足度を伺うものです。いただいたご意見には、それぞれの部署の管理職が返答をまとめ、その結果は郵便でご家族にお送りしたり、手渡しするとともに、施設のホームページにアップしています。

この「顧客満足度調査」の結果とは別に、施設のホームページには「お客様の声」というコーナーを設けて、利用者や家族からいただいたご意見に対して、意見をいただいた職員が一件ずついいね

に応え、紹介しています。

さらにインターネットを使わない家族も多いので、郵送でお知らせするほか、施設内の掲示板にも張り出しています。

このような取り組みを続けた結果、家族に「意見を言えば、必ず何らかの回答がもらえる」と思ってもらえるようになったと実感しています。だからこそ、家族からのご意見が増えてきたのではないのでしょうか。

高橋 公表されていることは素晴らしいですね。ホームページは家族のほかに、ユーザー予備軍の地域の人たちや就職希望者もアクセスするので、「開かれた施設」という印象ももってもらえますね。

シヨッピングセンターで介護相談を実施

杉浦 私たちは法人独自の取り組みとして、10年ほど前から地域のシヨッピングセンターの一角で「介護なんでも相談室」を開いています。

施設や事業所の中では、家族がなかなか意見を出してくださらなかったのですが、われわれが施設の外に出ていくこうとの発



想で実現しました。

以前「ともしびホットライン」と名付けて、施設長が苦情受け付けの携帯電話を持ち、常に直接施設長が利用者からのご意見を伺えるようにしたこともありましたが、期待したほどの利用はありませんでした。きっと家族は施設にお世話になっているからという遠慮があるのでしよう。

「介護なんでも相談室」は元旦以外の

毎日、夜7時頃まで職員がいますので、仕事帰りや買い物ついでに気軽に立ち寄ってもらって、お茶を飲みながら何でも話してもらえる場となっています。法人内の事業所の施設長や施設の管理職が当番制で相談のついでに、家族との人間関係がつけれる場にもなっています。

また、居宅介護支援事業所と訪問介護事業所が併設されていて、福祉用具を紹介するコーナーも設けているので、家族

だけでなく、在宅介護で悩んでいる地域の方にもたくさん立ち寄ってもらえるようになりました。「行政や施設に足を運ぶのは大変だけど、ここは便利だし気軽でいい」と皆さんに評判がいいんです。
高橋 地域の方にとっても貴重な資源になっているのですね。

第三者委員活動で 市民目線の意見を集める

前田 私たちの施設では、利用者や家族のご意見をキャッチする方法が三つあります。

一つめは通常の苦情受け付け。二つめは何気ない会話の中からくみ取っていく方法。職員は常日頃から要望につながることはないかとアンテナを張っています。三つめが第三者委員活動です。苦情解決にとどまらず、市民の当たり前の目線でサービスの良い点、改善すべき点を率直に伝えてもらいます。

これは「私たちが提供しているサービスの良い点や悪い点などを、第三者に見てもらい、私たちには直接聞けないような意見も含めて一つでも多くのご意見を



集めていただき、より良いサービスを利用者に提供していきたい」という思いから始めた取り組みです。

第三者委員の皆さんには、利用者が生活している空間を自由に回ってもらい、食事も利用者といっしょに食べてもらいます。また家族が参加する夏まつりやバイク形式の食事会などにも参加してもらっています。6年前にスタートし、平成21年度には119件もの意見が寄せ

られました。外出行事の際、行きたい日や場所を利用者自身が決めたい、宅配サービスを利用したいなどの意見をいただきサービス改善に役立っています。

高橋 ご意見を聞く窓口が一つだと、十分に吸い上げることができないことも多いので、複数もつことは大きな意味があります。

繰り返し出されるご意見の背景にある家族の思い

高橋 では次に、いただいたご意見をどのように職員間で共有し、解決につなげていきますか？

せっかく勇気を出して発言したのに、組織として動いてもらえなければ、家族は強い不信感を抱きます。高下さんの施設ではご意見を受け取ると担当の各部署がスピーディーに対応していると伺いましたが、職員にはどのように伝えていきますか。

高下 各部署の長が集まる管理者会議が毎月あるので、そこで各部署に寄せられたご意見に関する情報が共有され、改善策の検討が行われます。そして各部署に持ち帰って全職員が共有することになります。また、ご意見を受けた部署では、1カ月間改善策を実施して、それぞれの会議の場で改善策の妥当性を検証していきます。

施設では、こういった情報の共有を、最近のビジネス用語の一つである「見える化」と呼んでいます。また、看護への



ご意見だから介護には関係ないというところをえ方をするのではなく、すべてのご意見を自分のこととして考えるように「わがごと化」をしようとも呼びかけています。

高橋 わかりやすいネーミングですね。全職員に浸透させるためには、わかりやすくする工夫は必要ですよ。

杉浦 私たちの施設では、家族からいただいたご意見は、まずユニット会議の場

で共有して解決策を話し合います。さらに施設全体で共有すべき意見の場合はリスクマネジメント委員会にかけ、法人全体で共有すべきご意見は、管理職が一堂に会する経営会議の場で話し合います。また、毎月1回開催する第三者委員報告会で意見やアドバイスをいただいで、改善につなげています。

前田 私たちの施設では月1回、各部門の長が集まって「苦情解決委員会」を開

いています。苦情を受けたときは迅速な対応を心がけていますが、その場限りの対応になってしまい職員間で共有されなければ、ケアの向上にはつながりません。この委員会では、第三者委員からの苦情も含めたすべてのご意見を検討します。そして各部門の長が持ち帰って職員間で共有します。この委員会では、しくみを変えるようなカンファレンスが行われることもあります。

家族から鋭いご指摘をいただいて、サービス改善につながることもあります。その一方で同じ家族から同じご意見が何度も出されることもあります。そんなときも決してそのままにしないで「なぜ、そのご意見をいただくのか」「家族はどんな思いなのだろうか」ということをきちんと話し合うようにしています。ご意見を繰り返す家族の思いを受け止めることの大切さを感じています。

高橋 そのとおりですね。「ともするとあの人はクレマーだから」とレッテルを張って排除しようとする傾向がありますが、そういった家族の一つひとつのご意見を放置していると、そのうち大きな



トラブルが発生してしまうものです。

家族にとってはかけがえのない身内のことにかかわる問題ですから、細かいことでご意見が出るのは当然。大きなクレームやトラブルにならないうちに、きちんと対応することが必要です。

施設のしくみを変えた 家族の強い要望

高橋 家族からのご意見が、サービス改

善につながった事例がありましたら、施設の対応も含めてご紹介ください。

杉浦 私たちの施設ではいったん信頼を失いかけた家族と、再び信頼関係を構築した事例があります。

入所間もないAさんが夜中に転倒されたのですが、朝まで様子観察をするようにとの医師の判断で家族にはその場では連絡しなかったのです。翌朝も引き続き痛みを訴えられたので受診すると骨折し

ていたので慌てて家族に連絡すると、連絡がなかったことにとんでも立腹されました。と同時に、医師から「治っても認知症があるため歩けるようにならない」と説明され、家族はとてもショックを受けられました。

しかし施設では何とか歩けるようになっていたのだと知りハビリ計画を作成して、歩行訓練を粘り強く続けた結果、歩けるようになり、家族も大変喜ばれました。今では施設に対して厚い信頼を寄せていただいています。

高橋 一度失った信頼を、再び取り戻すことができたとき、往々にして以前よりも絆が深くなるものですね。

高下 私たちの施設では、職員の思い込みから苦情に発展したケースがありました。

訪問理容を委託しているのですが、通常カット代とシャンプー代を合計した料金を家族に請求しています。ところが散髪日と入浴日が重なったときにはシャンプーは行わずにカット代だけの請求になります。

それは入所する際にきちんと説明して

いたので、伝わっているものと思ひ込んでいたところ、ある家族から「請求額が毎回違うのはなぜか？ おかしいのではないか」とご意見が寄せられました。ほかの家族にもシャンプー代の件を把握されていない方がいることが判明し、請求書に明細をつけるようになったのです。この経験を踏まえ、利用者にかかわるすべてのことについて、一度説明しても把握されない家族もいるという前提でよりよい対応を心がけるようになりました。

高橋 家族に伝わっているという思い込みは介護の現場でよくあります。確実に伝えるためには、言葉だけでなく書面を渡すなど複数の手段を使ったほうがよいですね。

また私たちには説明力のスキルが求められると思います。専門用語などを多用すると家族には伝わりづらいですし、意味が理解できなくても、質問しない家族は大勢いらっしゃいます。

前田 私たちの施設では施設のしくみを変えた事例があります。

看護師の数が限られているので、以前

は、胃ろうなどの医療行為が必要になった利用者のうち、受け入れができないときには療養型病床などに移っていたいていました。

しかし利用者のBさんが入院されたとき「退院したら、慣れ親しんだ施設にぜひ戻りたい、何とかありませんか」と家族から強い要望が出されたのです。

そこで担当のケアマネジャーが中心となり、施設長も参加して多職種でカンファレンスを開いたのです。そして看護師をはじめとした全職員の勤務体制を見直し、受診の仕方も見直して往診を増やし、医療行為が必要な方の居室の位置も見直して、何とか看護師が医療行為を行う時間を確保しました。

Bさんと家族に、大変よろこんでいただくことができましたし、それ以降も、医療行為が必要な利用者を受け入れることができるようになりました。

高橋 「また施設に戻りたい」という家族の要望は、日頃のケアが評価されたということと、とてもうれしいことですね。

前田 はい。職員一同、とても光栄に感じてモチベーションアップにつながりま

した。

高下 私たちの施設では、大きな失敗をしたことで、しくみを変えた事例があります。

以前、入所系のサービスを一度も利用したことがなく、家族が在宅でしっかりと介護をされていた方が入所したのですが、家族がサービスの内容に不満をもたれ、管理者や担当職員などと話し合う機会がないまま、1カ月過ぎたところで残念ながら退居されました。

あとでお話を聞くといろいろな誤解があったのですが、もっと話を聞ける場があればよかったと反省させられました。

この失敗を糧に、今では入所1カ月後に、担当している介護、看護、栄養などの職員と家族が面談して、ご意見や感想を伺うようになりました。あらかじめ家族には入所後1カ月たったところでお話を伺いますと伝えておきますが、家族との人間関係づくりにも役立っていると思います。

高橋 入所してすぐは心身の変化が激しいので、家族もゆつくりお話をする余裕がないと思います。1カ月たつと落ちつ

かれるし、家族も施設のことが見えてくる時期なので、いろいろなご意見を引き出せるのではないのでしょうか。

施設の取り組みを アピールしよう

高橋 家族からのご意見を受け止めて、より良いサービスにつなげるために、施設に求められることとして、私は施設が行っている取り組みをもっとアピールするべきだと思っています。福祉施設は概してアピールが得意ではありませんが、もっと家族や地域に知ってもらうことができれば、信頼感も深まるのではないのでしょうか。

前田 私たちの施設でも、たとえば管理栄養士がどのように一人ひとりの心身の状態、嗜好に合わせた個別の食事を提供しているかまでは家族はご存じありません。今後は家族会の活動の中で、実際に見てもらいたいと考えています。防災の取り組みについても、火災のときの避難誘導の仕方などをきめ細かく決めて訓練も行っており、家族会などで伝えていきます。

高橋 個別に食事を提供していることや、防災の取り組みなどはぜひアピールしてほしい事例ですね。実際に見てもらおうことができればよいのですが、広報紙などのツールで伝えるときには文章だけでなくカラー写真やイラスト、キャッチコピーなどを駆使して視覚に訴えることが効果的です。

高下 防災についてですが、家族にあらじめリスクを知ってもらうことも必要ではないのでしょうか。

特養は寝たきりの方、車いすの方などが大勢いらっしゃるのです、いざというときに、限られた数の職員で避難誘導することが非常に困難です。そういうリスクを事前にお伝えして、理解していただくことも重要と考えます。

また家族の中には「ここに入れば、歩けるようになる」と、リハビリに大きな期待を抱いている方がいます。特養と老健を混同されているようなのですが、後で誤解が生じないように、最初に特養でできることの限界についてきちんと説明を行うようにしています。

パートナーシップを築いて 家族と協力していく

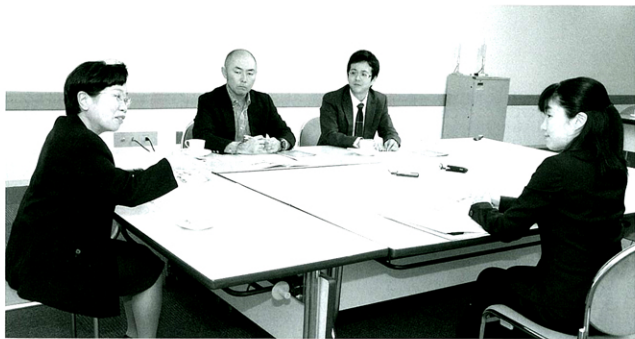
高橋 特養はリスクが高く、利用者や家族とリスクを共有することは大切なことですが、ご意見の一つひとつを真摯に受け止めてそれに対応し、信頼関係ができていなければ、共有することは難しいと思います。

私が以前勤めていた施設では、食事に関して細かな注文をされる利用者がいました。

カンファレンスの場で、利用者の「朝はパン食がいい。しかし毎日食パンはいやだ。違う種類のパンを出してほしい」という要望に、管理栄養士が「対応できません」と発言したのです。

外国生活が長かったのでパン食を好み、はつきり自分の意見を言われるその方にとつては当然の要望でした。私たちは援助サービスのプロであり、その人らしさを支えることが役割です。この程度の個別的な意見に对应されなくては、サービス業とは言えないと思っています。

高下 家族は可能であれば、自宅で介護



したいのだけれど、それが難しいので施設を利用する。だから自宅でされていたような細かいことを私たちに要求されることがあります。

施設だからできない、集団生活だからできないということではなく、その思いを受け止めてできる限り対応する。それが個別ケアだと思っています。

高橋 そのとおりです。とはいってもなかには対応が無理な場合もある。その場合は、懇談会など大勢の家族が集まる場で、「こんなご意見をいただきましたが、このような理由で対応が難しいのですが……」とお伝えすることになっています。本人は「ちゃんと検討してくれたのだ」と満足されますし、ほかの家族は「あのような意見を出しても良い」と気づいてもらえます。意見を言いやすい雰囲気づくりは施設の大切な役割の一つです。

最後に、ご意見をサービス改善に活かすためには、家族とどのようにかかわっていくべきか、お話しください。

前田 家族と良いパートナーシップを築いていくこと。お互い立場は異なるので

すが、同じ目的をもっているので、協力していけると 생각합니다。

高下 要望を受け止めて個別ケアにつなげていくこと。利用者や家族からご意見をいただいたときには、施設が誠実に対応していることを家族に公表していく。そうすれば施設に対する見方が変わってくるのではないのでしょうか。

杉浦 何かトラブルがあったときに家族が真っ先に求めるのは、賠償や責任ではなく「何が起きたのかを即、知りたい」ということ。ですからスピーディーに事実をお伝えすることが大切です。また、「信頼関係はあいさつから生まれる」ということを経験的に学びました。

高橋 本日は、皆さんの施設での素晴らしい取り組みを紹介いただきました。いろいろなご意見をおっしゃる家族は、「困った人」ではありません。

ご意見に応えることは、職員のスキルを上げることにつながり、ケアの質を高めます。「ケアの質向上のために、ご意見を言ってくださるのだ」と真摯に受け止め、より良いサービスにつなげていきましょう。