

介護のプロへの応援誌

# ふれあいケア ②

Feb.2020

特集  
苦情をより良いケアに  
つなげる

ふれあい訪問  
特別養護老人ホーム  
あすなら苑



# 苦情をより良いケアにつなげるために ～苦情の先取りをしよう～



高橋 好美

神奈川県・社会福祉法人 育明会 常務理事

## 苦情はケアを見直す 良い機会

高齢者福祉施設にとって、利用者・家族からの苦情は、あつて当然のものです。苦情が一つもない組織はまずないでしょう。ですから、「苦情をなくすことはできない」という前提の下で、どのように受け止めるかが重要なのです。

苦情の内容としては、単純なことだったり、一面的なことだったりするかもしれません。しかし、その苦情が出てきた背景や原因をみると、日常のケアに対するさまざまな不満や、不適切ケアにつながる要素が隠れているかもしれません。そのため、苦情の具体的な背景や原因をしっかりと分析して受け止めることは、自分たちのケアを見直す良い機会であり、サービスの質の向上へ直接的につながります。

同じ方から何度も同じことを指摘される場合もありますが、決してそのままにしないで「なぜそうした意見が何

度も出るのか」を一度きちんと考える

ことが必要でしょう。何も対応せず、

「あの人はクレイマーだから」とレッ

テルを貼って排除してしまうと、その

うち大きなトラブルの発生につながり

かねません。

このような考えの下、苦情に向き合

うためのポイントは、主に次の五つが

挙げられます。

○苦情の先取りをする

○組織として苦情を受け止め、個人の責任にはしない

○事業所の責務を確実に実行する

○苦情に対する職員一人ひとりの意識を高める

○自分たちのケアの証しである日々の記録をしっかりと行う

このうち、本論では「苦情の先取りをする」を中心に、苦情への対応について述べていきたいと思います。苦情が上がって初めて対応を始めるのではなく、本来ならば、苦情が上がる前に予防することに取り組んでいきたいと思います。

# 苦情をより良いケアにつなげる

利用者や家族からの苦情の背景には、日頃からのケアに対する不満や不適切ケアの要素が隠れていることがあります。そのため、苦情をしっかりと受け止めることは、サービスの質向上につながります。

本特集では、組織全体として苦情を受け止めることの重要性和、サービスの質向上につなげるためのポイントについて解説します。



■ 図 メッセージBOXへの投函を呼びかけるポスター



■ 写真2



公衆電話の隣だと、通話のメモを書いているように見えます

■ 写真1



「意見」ではなく「メッセージ」なら書きやすい

《お願いメッセージ》

皆様のメッセージ(ご意見・ご要望・苦情等々)をお聞かせください。

記入日 年 月 日

記入者 姓 名 丁 居 住 地 番 号

連絡先(お電話) 電話番号

連絡先(おメール) Eメール

連絡先(お郵便) 郵便番号

※お電話・おメール・お郵便は、各専用封入用のメッセージBOXへの投函をお願いいたします。

ポイント①  
潜在化した苦情に気づく

先ほど、苦情の背景には、日常のケアに対する不満などが隠れている、と述べました。苦情は、一度の出来事で見られることはそれほど多くありません。日頃から感じている不満が蓄積されることにより、やがて直接的な「苦情」となって表面化してきます。そこで、不満を感じている段階で対応すること、つまり、言葉として表れていない潜在化した苦情に気づくことが大切です。この方法について、私たちの法人では次のような取り組みをしています。

今、当法人では、「メッセージBOX」というものを施設内に設置しています。このBOXには、利用者・家族から、苦情に限らずさまざまな意見・要望、日頃の気づきを「お願いメッセージ」として教えてほしいという思いを込めています。

開設当初は「メッセージBOX」で置約20カ所に張り、利用者・家族に声をかけました(図)。また「施設だより」にも掲載しました。

これらの取り組みの結果、以前よりも多くのご意見をいただけるようになりました。寄せられたメッセージは決してそのままにせず、主任、係長、施設長に回覧し、スタッフ間で話し合いを行い、掲示板や広報などを使って、必ず回答を示します。次ページの表はメッセージ内容とその対応の一例です。いわゆる意見だけでなく、感謝の言葉などもいただけるようになり、このメッセージBOXが利用者・家族の想いの懸け橋になってくれているように感じます。

なお、メッセージは無記名で記入可としています。こうすると、記入する側も読む側も、冷静に向き合うことができるからです。

ポイント②  
情報は事前に伝える

事前に細かく情報を提供することは、

ではなく「ご意見箱」という名称で、受付前などの目に留まりやすい場所に設置し、「皆様のご意見や苦情を入れてください」という貼り紙をするのみでした。しかし、この形では苦情や意見がなかなか集まらなかったため、潜在化している苦情を集めやすくすることを目的に、苦情対応委員会で見直しを行いました。見直しでは、主に記入用紙のフォーマット変更、設置場所の変更、周知の徹底、に焦点を当てました。

フォーマットについては写真1のように変更しました。これは、苦情に限らず、さまざまなお願いや日頃の気づきを寄せてほしいという思いを反映したものです。つまり潜在化している苦情の掘り起こしができるようなフォーマットにしました。設置場所については、人目を気にせず、さりげなく書ける場所へ変更しました。たとえば、陰になっていたり所や、公衆電話の隣などです(写真2)。そして周知については、やわらかいイメージのポスターに変更し、エレベーター前などの目立つ位置

苦情の先取りとなり、また信頼関係の構築につながります。

まずは入居時に、施設の方針を利用者・家族にしっかりと説明することが大切です。たとえば当法人は「拘束をしない」ことを徹底しており、ベッド上の環境はもちろん、個室や玄関に至るまで、施設等を含めた一切の拘束をしていません。そのため、入居時には必ず、事故が起こる可能性があること、けれども利用者の人権を守るうえで非常に大切な方針であるということを説明し、納得していただいています。

このほかにも、入居により環境が変わった直後は急速に病状が変化したり認知症がすすんだりする可能性があることや、その後は落ち着く場合があることも説明します。また、万一何かが起こったときの連絡体制やその頻度なども細かく説明し、打ち合わせておきます。

しかしながら、このように一度しっかり説明しても、内容が家族にきちんと伝わっていなかったり、伝わって



いて、その思いを受け止めてできる限り対応する必要がありますが、なかにはどうしても対応が難しい場合もあります。そんなときは、家族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」などと伝えるようにします。たとえば、「食事中に、眼鏡と補聴器が外れていることが多い」という意見に対しては、「ご本人で外してしまうことが多い方だったため、それを説明したうえで「私たちもできる限り留意しますが、もしもつけていらっしゃる場合にご容赦ください」と伝えました。また、「徘徊のある人は他のフロアに閉じ込めてほしい」という意見には、「施設の方針としてそれはできません。皆さんは同じ仲間です」と言いました。すると本人は「きちんと検討はしてくれたのだ」と満足されますし、ほかの家族には「ああいった意見を出してもいいのだな」と気づいてもらうことができます。情報公開が意見を言いやすい雰囲気

づくりにつながり、また、信頼関係の構築につながるのです。

**ポイント④**  
**それでも苦情があった場合は迅速に対応する**

これまで苦情の先取りについて述べてきました。しかしながら、前述したように、苦情がなくなることはありません。苦情を受けたらどのように対応すべきかも、あわせて考えていきましょう。

まずは傾聴に徹して、言い訳をしないことです。「ご意見をありがとうございます、ありがとうございます」などと感謝の言葉を伝え、ポジティブな気持ちで対応しましょう。可能であれば、電話やメールではなく、当人と直接話す機会を設けるとよいでしょう。そして意見を伺った後は、何らかの回答をするまで、終始、誠実に誠意のある態度で臨むことが大切です。また、解決はスムーズに行うことで、長い期間を要してしまうと、さらなる不信を招きます。そうかといって、

表 メッセージBOXへの投函内容とその後の対応（一部）

| 投稿者        | 内 容   | 対 応  |
|------------|---|--|
| 不明         | 毎日同じCDです。   | 職員会議において話し合い、毎食時に流しているCDのことであると考え、食事ごとにCDの内容を変更することにしました。  |
| 家族         | 水分補給がたりないように感じます。   | フロア職員で話し合い、個室に水分補給の記録を置くことにしました。   |
| 利用者        | 初めて見るスタッフは自己紹介してください。   | 全職員へ情報共有のうえ、初めて利用者にかかわる際は自己紹介をするよう、職員会議で話し合った。また、ほかのユニットなどの担当職員が応援により担当する際には、ラジオ体操後に放送にてお伝えするようになった。 |
| 職員<br>(代筆) | 食事中のお茶わんを洗ってもらい感謝しています。食べている時に、流し台での食器の音や、水道の音が気になり、落ち着いて食べられないです。どうかならないでしょうか。                           | 各フロア職員およびキッチンエイドで共有し話し合い、食事中の食器洗いや水道の音に配慮することとした。  |
| 家族         | いつもお世話になっております。一つひとつこまやかなご配慮に感謝申し上げます。(中略)今日は目を閉じて眠っていましたが、気配を感じたのかははっきりと名前を言うてくれました。願ってではなく、感謝、お礼でございます。 | 職員会議で報告のうえ、「メッセージをありがとうございました。このお言葉を励みに、これからもより良い生活が送れますよう、対応させていただきます」と、掲示板へお礼を貼り出した。               |
| 利用者        | また映画鑑賞をやってもらいたい。寅さんや、美空ひばりが見たい。   | 行事委員会映画鑑賞会の開催を検討することとなった。  |

たとしても忘れられていたりすることが意外とあります。確実に伝えるためには、言葉だけでなく書面でも渡すなど、複数の手段を使いましょう。

また、説明のスキルも必要です。私たちはつい専門用語を多く用いてしまいがちですが、それでは伝わりづらいものです。その場合、もし理解できない言葉があったとしても、質問しない家族は大勢います。普段から、家族・利用者にも理解しやすい表現を使用することを心がけましょう。

このような日頃の情報伝達のほかに、誤解を招きやすいことについて効果的に伝えるために、説明会を開くこともあります。

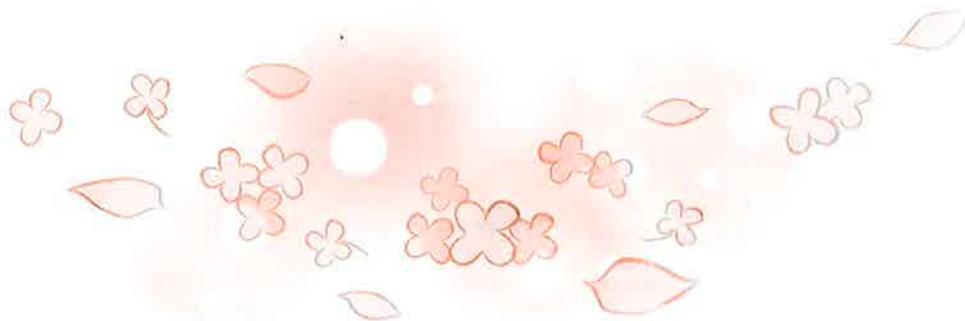
たとえば、利用者家族から理解を得にくいもの一つに、誤嚥性肺炎があります。その名前から、介護職員の不適切なケアが原因で引き起こされるものだと勘違いされることが多いようです。しかしながら、誤嚥性肺炎とは、嚥下機能障害のために、食べ物だけでなく唾液や胃液などとともに誤って細

菌が気道に入ることにより発症するもので、誰にでもリスクがあります。そこで、公開講座を開き、誤嚥性肺炎のメカニズムを医師から説明してもらいました。医師による説明会となると参加者も多いですし、皆さん理解を深めたようです。

**ポイント③**  
**情報公開はこまめに行う**

自分たちのケア方針や取り組み、利用者の様子を、家族に常に把握してもらうことが大切です。しかし、頻繁に面会に来る家族ばかりとは限りません。そのような家族のためにも、施設・事業所から定期的にお便りを出してみよう。日々の様子や季節のイベントなどの様子を、写真と文で紹介します。文で詳細に説明するよりも、カメラ写真やイラスト、見出しを多く取り入れて視覚に訴えることも効果的です。請求書送付の際にこのお便りを同封してもよいですね。

また、上がってきた意見や要望につ



意見を伺った際に即答することも避けましょう。事態をよく把握しないまま即答してしまうと、問題が大きくなる危険性があります。苦情は個人に寄せられるものではありません。組織に寄せられているものです。すぐに上司に報告し、組織として対応することが必要です。

また、回答する際は、記録に基づいて確認した事実をきちんと説明するようにならしましょう。

日々の記録はとても大切です。苦情が上がった際、回答するための事実確認だけでなく、その背景に自分たちのケアに見直すべきところが本当にないかどうかを確認することができます。つまり、自分たちのケアの振り返りができるのです。また、必要に応じて、これまでの記録を家族に示すことは、どれだけしつかりとていねいにケアを提供してきたかを理解してもらうことにつながります。

## 良いケアに向けた好循環へ

苦情の先取りについて概説しました。メッセージBOXの設置など、なかには仕掛けが必要なものもありますが、それ以外は特別なものではないことに、皆さんお気づきでしょうか。

何かテクニクが必要なのはなく、普段から良いケアを提供することこそが大切なのです。普段からいかに利用者・家族の声に向き合えているか、信頼関係を築けているかにかかっています。日頃から利用者・家族への敬意を忘れず、円滑にコミュニケーションを図れるように尽力しましょう。そして苦情が上がれば真摯しんしんに向き合うことで、さらに良いケアを提供するという、好循環が生まれます。

苦情は、言う側も勇気が要り、精神的に負担がかかります。それでもあえて伝えてくれる方は、組織のことを共に考えてくれる貴重な存在であると認識し、真摯しんしんに向き合いましょ