

平成21年度 苦情解決等事例から学ぶこと

(鹿児島県内福祉サービス事業所の事例(10ケース))



福祉サービス運営適正化委員会 (鹿児島県社会福祉協議会)

～活用のポイント～

サービスを提供している中で起こるさまざまな出来事から、私たちは多くのことを学ぶことができる。そのような学ぶべき出来事を自分が体験した際は、自分だけが学ぶのではなく、事業所内で共有できるように事例として記録しておく必要がある。今回の事例も、その中の一つとして参考にしてほしい。

鹿児島県内の福祉事業所での苦情解決等事例 ケース①


～ 事例の要点：利用者が職員に対する発言（いやがらせ）の対応と苦情解決 ～

【苦情申出者の状況】

- ・Aさん ・40歳代 ・男性 ・精神保健福祉手帳の保有 ・両親と同居


【サービスの利用状況】

- ・福祉サービスの利用なし。(デイケアの利用なし)




【利用者のこれまでの状況】

- ・Aさんは、事業所開設時から、この事業所と関わりをもっている。
- ・これまでも、物事に対して強いこだわりをもっている。
- ・生活面では、特に支障をきたしたことはないが、他人との会話で挑発的な発言をされる場合がある。電話を好んでかける。



【状況の概要及び経過】

- ・Aさんが、事業所の女性職員だけに対して、性的な発言や挑発的な発言をする。事業所の男性職員に対してそのような発言を行うことはない。
- ・Aさんが事業所に電話し、女性職員が対応した場合に、そのような発言（いやがらせ）がある。多いときには、Aさんから1日10回以上電話がある。
- ・Aさんの発言（いやがらせ）がエスカレートしてきたため、女性職員がAさんに対して、発言を止めるよう注意を行う。
- ・Aさんが、事業所職員の利用者に対する対応と処遇が悪いと、第三者委員に直接連絡し、苦情を申し出る。




【対応と解決までの流れ】

- ・第三者委員から事業所に連絡があり、Aさんからの苦情内容の報告がある。
- ・事業所からも、第三者委員に再度、これまでのAさんの行動や言動等について伝え、対応について協議を行う。
- ・第三者委員が、Aさんと事業所の職員の仲介を行うとともに、Aさんに対しても話し合いの場を設定する。



【対応の結果】

- ・Aさんと第三者委員の二者で話し合いを行った結果、Aさんも理解される。
- ・その後、事業所の女性職員に対して、性的な発言や挑発的な発言が減る。
- ・女性職員も、利用者からの発言に対して対応を行う。（発言のかわし方など）





【サービスの質の向上のために】

- ・事業所職員全員が、利用者の声を早い段階で、共通認識を図る。
- ・事業所内の意見箱などの活用方法を検討する。（利用者の声をくみ取る仕組みの充実化）
- ・第三者委員を含めて、相談体制の機能強化（利用者がいつでも安心して相談でき、解決が図れるように）

【ここが決め手】

- ・利用者が事業所に来所された際に、利用者と職員が、これまでのことも含め、じっくり協議し、関係性の再構築から図る。
- ・第三者委員に対して、年3回程度(4ヶ月に1回)利用者からの相談・苦情等の概要を報告しているため、利用者から第三者委員に苦情の訴えがあっても、第三者委員は状況を把握している。
- ・第三者委員から利用者に対して、今後、女性職員に性的な発言や挑発的な発言を控えるよう、話し合いの場で理解を求め。



【つばやきコーナー】

- ・今回のケースでは、事業所から第三者委員への定期的な報告が活かされた事例です。また、利用者だけに改善を求めだけでなく、事業所職員も併せて対応を行っています。お互いに取り組むところからはじめることが、解決の早道につながるでしょう。

鹿児島県内の福祉事業所での苦情解決等事例 ケース②

～ 事例の要点：利用者同士のケンカの対応と苦情解決 ～

【苦情申出者】 Aさんの家族

【利用者の状況】

Aさん ・20歳代 ・女性 ・療育手帳(B2)の所持 ・障害程度区分2
 ・短気で、持病あり ・在宅で家族と同居

【サービスの利用状況】

・生活介護事業(旧デイサービス)を利用(週2回),2年前からの利用



【利用者の状況】

Bさん ・20歳代 ・女性 ・療育手帳(A2)の所持 ・障害程度区分3
 ・短気で、持病あり(異性に興味あり) ・在宅で家族と同居

【サービスの利用状況】

・生活介護事業(旧デイサービス)を利用(週5回),生活介護事業を初めて利用
 (集団で活動することも初めて)

【状況の概要及び経過】

- ・Aさんは、異性と接する際、家族から行動を制限するよう言われていたが、Bさんは、特に制限されていない。
- ・Bさんは、気に入った異性と行動をとるに、親しげに接している。(デイサービスを週5回利用しているため、毎日のように接する)
- ・デイサービスを利用中に、突然、AさんがBさんの体をたたき、ケンカがはじまる。 ・すぐに、職員がAさんとBさんの間に入り、ケンカをおさめる。
- ・Aさんは、その後デイサービスを休むが、Bさんは、いつものように利用される。 ・Aさんの家族から苦情の申出がある。



【対応と解決までの流れ】

- ・Aさんの家族から苦情申出内容は、3点。
 - 1 ケンカを未然に防ぐのがプロの仕事である。
 - 2 体をたたいたAさんだけが悪くない。
 - 3 Aさんがデイサービスを中止することを止めさせてほしい。

・事業所とAさんの家族との話し合いを、2回行う。

(1回目は、家族との電話。2回目は、Aさんと家族、事業所の三者で面談)

- 1 → ケンカを防げなかったことに関して謝罪する。今後、職員体制を改善していく。
- 2 → まず、暴力では何も解決できないこと(暴力は悪いこと)を伝え、さらに、利用者同士の恋愛関係を制限することは、難しいことも伝える。今後、利用者の行動や言動を把握する。
- 3 → Aさんの中止する理由を受け止め、デイサービスでやりたいことを確認し、継続を促す。

【対応の結果】

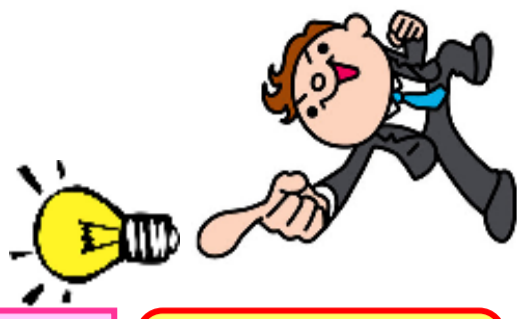
- ・苦情申出内容すべて、解決する。
- ・Aさんも引き続き、デイサービスを利用する。
- ・BさんやAさんの家族に対して、説明を行い、了承を得る。
- ・職員が利用者に対する対応(目配りや配置等)を徹底する。

【ここが決め手】

- ・**迅速な対応**(苦情申出からの対応に時間がかかると、苦情規模が大きくなり、風評になることがあるため)と**苦情申出者からの申出をしっかりと受け止める**。(受け止めてから、対応できることと対応できないことの整理する)。「わからない」「知らない」の言葉は使わない)
- ・**連絡帳の活用**(Aさんから保護者に伝わる情報だけでなく、事業所からも保護者にもしっかりと情報を伝えるために、事実を連絡帳に記録する)

【サービスの質の向上のために】

- ・職員と利用者や家族の顔が見える関係づくりを行うために、職員体制を整備する。
- ・利用者に対して、サービスの満足度を確認しながら、人権侵害意識調査を実施する。
- ・連絡帳の活用や家族への連絡を徹底(利用者に変化があるときは随時)する。
- ・相談や苦情を申し出しやすく、受けやすい体制づくりを行うための、役割分担と情報の共有を図る。



【つばやきコーナー】

・今回のケースでは、事業所が家族の申出を、迅速に、かつ、しっかりと受け止めたことが解決につながった事例です。受け止め方にも、意識的に「わからない」「知らない」の言葉を出さないことで、家族に対して誠意を伝えていきます。特に、家族からの申出の場合は、利用者不在になりやすいので、話し合いの場では、お互いに利用者の意志や思いを確認することも重要でしょう。

鹿児島県内の福祉事業所での苦情解決等事例 ケース③

～ 事例の要点：デイサービスにおける事故対応と苦情解決 ～

【苦情申出者】 Aさんの家族（長男夫婦）

【利用者の状況】

Aさん ・90歳代 ・女性 ・要介護3 ・盲目 ・在宅生活
（次女が身の回りの世話をするキーパーソン）

【サービスの利用状況】

・通所介護事業（デイサービス）を利用（週4回）

【状況の概要及び経過】

・事故発生翌日、Aさんの家族（長男夫婦、次女）と再度面談する。
・Aさんが痛みを訴えているため、病院で検査入院する。
・Aさんの家族（長男夫婦）から事業所に対して高圧的な態度で補償の要求がある。

【状況の概要及び経過】

・Aさんの家族（長男夫婦）から、事業所や病院に対して過度の補償や要求（損害賠償等）が多くなる。

【状況の概要及び経過】

・その後、家族（長男夫婦）からAさんが亡くなったと連絡がある。
・家族（長男夫婦）から事業所の弔問に対する要求がある。

【対応の結果】

・最終的に、Aさんの家族（長男夫婦、次女）からの了承が得られ、対応期間は1年ほど要したが話し合いで終了する。
・事業所に対しても、その後要求なし。
・事業所が契約している損害保険の範囲内で対応を終える。

【事故発生の状況】

・Aさんが通所介護事業（デイサービス）で入浴後、椅子に移動して髪を乾かすために、目の前にあったシルバーカーを職員が移動しようとして、数秒Aさんの手を離れた瞬間、Aさんが椅子に座り損ね、転倒する。
Aさんは、背中を訴える。

【事故後の対応】

・Aさんの家族（キーパーソンの次女）に連絡し、病院で検査を行う。骨折等がないため、自宅に戻る。

【事業所の対応と解決までの流れ ー1ー】

・事業所からAさんの家族（長男夫婦、次女）に対して、深い謝罪と事故発生経緯の説明を行う。
・事業所が対応できる補償の範囲や内容について、説明を行う。
・補償の要求に対して、即答はさけ、内容の受け止めのみ行う。

【事業所の対応と解決までの流れ ー2ー】

・事業所からAさんの家族（長男夫婦）に対して、誠意をもって対応を行う。
・事業所と病院との連携を密にし、事業所職員に対して情報共有を図る。

【事業所の対応と解決までの流れ ー3ー】

・事業所も専門家（弁護士）と相談しながら、適切に事業所ができる範囲で対応を行う。その都度、Aさんの家族（長男夫婦）に対しても説明を行い、弔問についても事業所職員が対応する。

【ここが決め手】

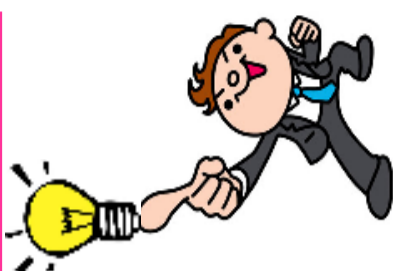
・初期対応と説明をしっかりと行い、事業所側の非は認め謝罪を行うが、**不当な要求に対しては、毅然とした態度をとる。**（過度の要求に即答せず、事業所内で協議後、回答と行う。要求の内容は、しっかり受け止める）
・話し合いは、複数職員で対応する。（記録を整理するときも有効）
・経過記録をとる。（時系列に記録を整理し、要求の内容や変化を把握する）
・キーパーソンの立て方や巻き込み方を工夫する。（キーパーソンである次女への理解と協力）

【サービスの質の向上のために】

・事故発生後、利用者（当事者）との向き合い方と対応をしっかりと行う。
・定期的なアンケート調査を行いながら、利用者の要望等の把握に努め、また、職員間でも、情報の共有化を図る。
・事業所職員が困難な苦情解決事例についても、発生から解決までのプロセスを把握する。

【つばやきコーナー】

・今回のケースでは、事例としても刻々と要望や要求が変化する困難な事例です。苦情申出件数の全体からいえば、数少ないケースですが、事業所として対応を知っておくべきケースです。事業所としての対応を、対応当初から変わらないよう、日頃から事例検討しておくこと、職員の質と意識を向上させる効果もあります。
・事業所として毅然とした態度と姿勢は、学ばべきものがあります。



鹿児島県内の福祉事業所での苦情解決等事例 ケース④

～ 事例の要点：ショートステイにおける事故対応から解決まで ～

【苦情申出者】 Aさんの家族(姪)

【利用者の状況】

Aさん ・70歳代 ・女性 ・要介護2 ・在宅生活
(姪が身の回りの世話をするキーパーソン)

【サービスの利用状況】

・短期入所生活介護事業(ショートステイ)を利用

【利用者のこれまでの状況】

- ・Aさんは、3年前から認知症が進行し、要介護2となる。利用者は、これまで在宅で夫の介護をしていたが、半年前に夫が脳梗塞で倒れ、入院となる。
- ・夫婦に子どもがいないため、近くに住む姪が、Aさんの夫の介護アシストも含めフォローを行ってきた。
- ・Aさんに身体的な問題はないが、一人で生活することが困難になる。
- ・Aさんはケアプランのうえでも、これまでの利用時も、転倒の危険性は極めて低いケースであった。

【状況の概要及び経過】

- ・Aさんは、22時頃、介護ステーションで職員と言葉を交わした後、居室に向かう際、足がもつれ、転倒する。自ら立ち上がり、居室へ戻る。
- ・事業所職員が看護師に連絡し、各種バイタルサインを計測しながら、様子を観察する。
- ・翌朝、バイタルサインの変動と腰の痛みを訴えたため、Aさんの家族(姪)に連絡し、病院で診察を受ける。

【対応と解決までの流れ -1-】

- ・医師からの診断後、Aさんの家族(姪)に対して「Aさんは安静にするしかない」という判断のもと、医師からそのままショートステイを利用も可能ということが説明される。
- ・夕方、事業所にAさんの家族(姪)から、「保険の場合、ショートステイの経費は対象とならないが、病院の経費は対象となる。」「病院から入院の際には、一人付き添いが必要となるが、保険で家政婦等の対応ができるか」と一方的な申出がある。事業所に過失があるかどうかも分からないので、職員がその場で「難しいのでは」と答える。
- ・その後、事業所として、「今回の事故は、歩行介助の方ならまだしも、普通に歩行されている方の転倒なので、保険会社からの支払いがあるかわかりません。」と再度回答した。

【対応と解決までの流れ -2-】

- ・Aさんの家族(姪)に回答後、落ち着いて考えたとき、申出は「事業所の保険で全て賄え」ではなく、そう言ったことに対応できる保険かどうかの確認であったのではないかと思い始める。
- ・次の日、Aさんの家族(姪)を訪問し、前日の対応について謝罪後、Aさんの家族側にたつて、今後のAさんへの対応を検討する。
- ・Aさんの家族のおかれている立場を尊重し、現実と向き合いながら、Aさんにとって最善の方策を話し合う。

【サービスの質の向上のために】

- ・事故のとらえ方や対応の仕方を職員で共通認識を図る。
- ・利用者や利用者の家族への寄り添い方や家族の思いの受け止め方の徹底を図る。
- ・直接会って話すことの重要性を確認する。

【ここが決め手】

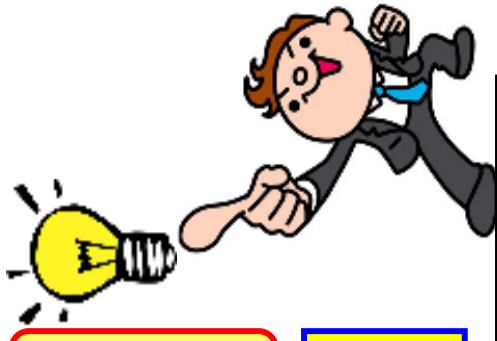
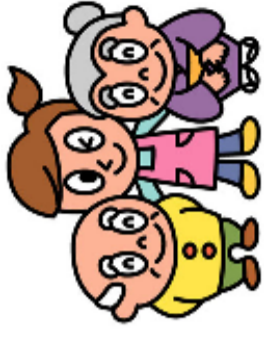
- ・「事故」「保険」という言葉で、家族からの連絡当初は事業所として予防線を張ってしまったが、話の内容や状況を整理することで、事業所の思い込みと気づく。
- ・すぐに、直接、利用者の家族に会って、家族側に寄り添って、話を聞き、検討する。

【対応の結果】

- ・Aさんは、病院で治療し退院後、再度、ショートステイを利用されるようになる。
- ・AさんやAさんの家族(姪)との関係が、以前より深くなる。

【つばやきコーナー】

- ・今回のケースでは、事業所の受け止め方の違いから生じた事例です。事業所としては、事業所を守ることも必要ですが、まずは、利用者や利用者の家族に寄り添って、いっしょに考えていくことが必要です。今回は、経過の中で、事業所が受け止め方の違いに気づいたことが、解決への最大の要因であったと考えられます。「誰のため…」を常に忘れないことがポイントでしょう。



鹿児島県内の福祉事業所での苦情解決等事例 ケース⑤

～ 事例の要点：DV被害を受けている家族への対応と苦情解決 ～

【苦情申出者】 Aさん(夫)

【利用者の状況】
 Cさん ・女児 ・2歳 , Dさん ・男児 ・3歳
 Eさん ・男児 ・4歳

【サービスの利用状況】
 ・特になし(これまで保育園の利用もない)

【利用者のこれまでの状況】

- ・Cさん,Dさん,Eさんは,AさんとBさん(妻)との子どもで,先日,AさんからDV被害を受けていたBさんは,子どもとともに避難し,児童相談所の判断を受け,保護される。
- ・Bさんは,自立するまで別の事業所で保護され,利用者のCさん,Dさん,Eさんは,3人でこの事業所に緊急入所となる。
- ・Cさん,Dさん,Eさんの健康状態に,異常なし。



【状況の概要及び経過】

- ・Cさん,Dさん,Eさんが入所後,事業所付近で怪しい車や人物が目撃され,しばらくして,男性(Aさん)が事業所に苦情を申し出る。
- ・Aさんは,子どもが緊急入所している事業所を探し,子どもの状況を確認(服装・衛生面,職員の対応等)し,記録を行っていた。
- ・Aさんは,事業所に親族複数名とともに来所し,高圧的な態度で,子どもの返還要求及び子どもに対する対応の苦情を訴える。

【状況の概要及び経過】

- ・協議を進めていくうちに,Aさんの態度や対応に変化がある。高圧的な態度から穏やかな態度になる。また,子どもを中心に考えるようになり,AさんとBさんの関係づくりの再構築までつながる。

【対応の結果】

- ・AさんとBさんの二人の関係の再構築が図れる。
- ・事業所も,途中でAさんとBさんを訪問(アフターケアも行う)し,状況の確認をしながら,関係機関にも報告を行う。
- ・結果,AさんとBさんの関係が再構築されたため,子どもたち(Cさん,Dさん,Eさん)が引き取られる。
- ・その後,Aさん家族は,順調に生活を送られている。

【事業所の対応と解決までの流れ -1-】

- ・事業所としては,子どもたち(Cさん,Dさん,Eさん)を守ることを最優先とし,関係機関(児童相談所・警察等)と連携しながら行う。
- ・協議の際,同席する親族の必要性や条件等を提示しながら,Aさんに対して,まず,事業所を知ってもらうことから始める。(事業所の概要や仕組みの説明)
- ・事業所は,Aさんに対して,「子どものことを中心に話し合いを行う」ことをしっかりと伝える。
- ・また,事業所として,Aさんの子どもに対する思いもしっかりと受け止める。

【事業所の対応と解決までの流れ -2-】

- ・16回程度の話し合いを行う中で,途中,Bさんも加わり関係の再構築を図ったり,Aさんが子どもたちに面会したりといった進展がみられる。
- ・Aさんも,これまで事業所が子どもたち(Cさん,Dさん,Eさん)に対して適切に対応していることを確認する。

【ここが決め手】

- ・慌てず,焦らず,できることからしつかり進める。まず,事業所のことを申出者にしつかり理解してもらおうことから始める。
- ・長期的な展望も視野に入れながら,誰のため(子どもたちのため)に話し合いをするのか確認しなら進める。
- ・職員全員が一丸となって,解決に向けて情報を共有しながら取り組む。



【サービスの質の向上のために】

- ・地域の関係機関との連携を強化する。(警察等)
- ・職員間の情報の共有化と外部からの視点に対しても意識し,対応を徹底する。
- ・対応の必要な利用者に対して,職員全員が危機感を持った対応を行う。
- ・小さな気づきを見逃さないようにする。

【つぶやきコーナー】

- ・今回のケースは,特異的な事例です。事業所として,関係機関と協力し,じっくり話し合いを進めながら行った結果,成功事例となりました。特異的な事例だからこそ,対応が難しく思われますが,事業所の経験で結果が大きく左右されやすいので,ケース経過を知り,それぞれの事業所においても事例検討することも必要でしょう。

鹿児島県内の福祉事業所での苦情解決等事例 ケース⑥

～ 事例の要点：利用者への離乳食提供ミスでの対応からの改善（個別化）まで ～

【申出者】 Aさんの保護者

【利用者の状況】
Aさん ・7ヶ月 ・女児
両親と子ども6人の8人家族

【サービスの利用状況】

- ・保育所を利用

【状況の概要及び経過】

- ・Aさんは、生後7ヶ月が経ったので、離乳食（中期食）の準備を行う。
- ・保育士の介助のもと、Aさんに離乳食（中期食）が提供され、午睡後、目を覚まし泣き出す。
- ・保育士が、Aさんの顔に発疹がでていことに気づき、施設長や看護師等に連絡するとともに、栄養士に離乳食（中期食）の食材の確認も併せて行う。
- ・Aさんの保護者に連絡し、保護者が来所後、病院で受診する。（事業所が経過確認を行う） → 診断結果：食物アレルギー

【対応と解決までの流れ】

- ・Aさんの保護者に対しては、事業所より再度、経過を説明し、謝罪を行う。
- ・また、Aさんの食物アレルギー歴については、保護者も把握していなかったことがわかる。
- ・今後は、アレルギー原因食材を除いた除去食で、離乳食を提供する。

【対応や手法の改善ポイント】

- ・このケースを受けて、離乳食の提供の仕方を見直す。
- 1 離乳食の進め方の手引きの作成
- 2 利用者の保護者へ離乳食に対する情報提供の仕方
- 3 利用者の家庭における離乳食の状況と除去食材の確認
- 4 離乳食を提供する時期の設定と周知方法

【サービスの質の向上のために】

- ・利用者の変化を見逃さず、利用者の保護者との連携を密に行っていく。
- ・離乳食の進め方の手引きの見直しを図る。
- ・利用者の保護者のニーズを把握し、事業所として対応できる部分を検討する。
（例 延長保育の時間や父子世帯への対応 等）

【対応の結果】

- ・事業所からの経過説明について、Aさんの保護者から了承が得られる。
- ・Aさんの保護者から、今後も、サービス（保育所）を利用したい意向が、事業所に伝えられる。

【対応や手法の改善結果】

- ・離乳食をより個人的な月齢発達に応じて進めていくことができるようになり、食物アレルギーを持つ子どもへの対応をより細密化し、併せて事故の予防（リスクマネジメント）を行う。 → （検討会を立ち上げ、1ヶ月程度で整理）
- ・保護者が離乳食への関心を深めてもらえるような離乳食の進め方の手引きを作成・配布し、また家庭における離乳食の摂取状況や除去食の確認も依頼し、事業所で個別に把握する。
- ・離乳食の提供時期についても、個別に誕生日前に、保護者に知らせる。
- ・献立表の記載の仕方にも工夫する（わかりやすくし、食材までの記載する）

【ここが決め手】

- ・1つの事例をきっかけとし、そこから課題（離乳食の提供の仕方）を抽出し、事業所全体で対応する。
- ・個別化は、手間がかかる作業ではあるが、利用者が安全で安心してサービスを受けられるよう、保護者の協力も得ながら、取り組む。
- ・随時、離乳食の提供方法を工夫しながら、現在も検討を続けている。

【つぶやきコーナー】

・今回のケースでは、事故の解決事例というより、事故分析からの課題抽出事例です。通常、「事故」や「苦情」は、解決を図ると終了となりますが、今回は、今後もふまえ、事業所の課題を抽出し、短時間で改善に結びつけています。「事故」や「苦情」は良いイメージではないため、早く片付けたい思いがあります。前向きにとらえると、事業所への改善ヒントとしても活用できます。事業所として、何を優先的に改善していくかを明確にすることで、事業所全体で取り組むことが大切でしょう。そのことが、外部からの事業所の価値や評価にもつながっていきます。



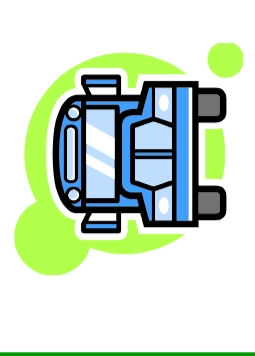
鹿児島県内の福祉事業所での苦情解決等事例 ケース⑦

～ 事例の要点：送迎バスの車内での問題行動の対応と苦情解決 ～

【苦情申出者】 Aさんの保護者
【利用者の状況】 Aさん ・10代後半 ・女性 ・障害程度区分4 自閉症
【サービスの利用状況】
 ・生活介護事業（通所）を利用

【利用者のこれまでの状況】
 ・Aさんは、両親と在宅で生活している。
 ・Aさんの保護者との連携を密に図るため、Aさんの事業所での状況等については、連絡帳や口答等で事業所から保護者に報告している。
 ・在宅から事業所までは、送迎バスを毎回利用している。

【状況の概要及び経過】
 ・Aさんは、事業所から自宅へ帰る送迎バスの走行中に、席に設置してある灰皿から吸い殻を取り出し、周囲に投げる行為を行う。また、バス走行中に不安定な状態が続いたため、運転手はバスを止め、Aさんの情緒安定を図る。
 ・Aさんを送り届けられた際は、Aさんの保護者にバス内での状況報告はせず、翌日、経過記録として連絡帳でAさんの保護者に伝えた。
 ・後日、Aさんの保護者から運転手の対応や報告について要望がある。また、それ以外の事業所のことについても、要望がある。



【対応と解決までの流れ】
 ・Aさんの保護者から申出及び要望内容は、5点。
 1 バス車内で起こったことは、降車時に直接報告してほしい。
 2 バス車内に煙草の吸い殻を置かないようにしてほしい。
 3 バスから降りる際は、利用者の安全を確認してからドアを開けてほしい。
 4 バス車内でのラジオの音量を小さくしてほしい。
 5 バス車内でのエアコンの風が、利用者に直接当たらないようにしてほしい。

・Aさんの保護者と事業所が話し合いを行い、保護者に改善することを伝え、了承を得る。
 1 → 送迎時、Aさんに何かかわったことがあったときは、バス降車時に、車内での様子をAさんの保護者に直接報告する。
 2 → これまでバスの送迎以外使用での車内禁煙を徹底していなかったため、今後一斉に車内は禁煙とする。
 3 → これまで以上に、Aさんの安全を確認してから、ドアの開閉を行うようにする。
 4 → バス車内でのラジオの音量を配慮する。
 5 → エアコン使用時には、Aさんへの風向について配慮する。

【対応の結果】
 ・送迎担当者間で今後の対応について確認し、実践する。
 ・保護者会（年1回開催）においても、利用者や保護者からの苦情内容を開示し、対応について報告する。
 ・利用者や利用者の保護者を対象に、アンケート調査を実施して、事業所に対する苦情や要望等を整理し、保護者会で報告する。

【ここが決め手】
 ・迅速な初期対応が、苦情を解決に導く。（職員で情報の共有化を図る）
 ・匿名やアンケートでの苦情や要望もすべて、利用者や保護者の利益の観点から、情報を開示する。
 ・利用者や保護者の一つの声を大事に、事業所全体に反映させる。



【サービスの質の向上のために】
 ・日頃の利用者への対応で気づく「ヒヤリハット事例」等を定期的に見直し、サービスの改善を図りながら、利用者のQOLを高める。
 ・安全・安心な環境を整備し、開かれた事業所をめざす。

【つばやきコーナー】
 ・今回のケースでは、ひとつの事柄をきっかけに、申出や要望が芽づるのように生じた事例です。日頃、控えめな発言等をされる利用者や保護者でも、「こころ」に秘めていることもあるので、コミュニケーションをとりながら、また、アンケート等を実施しながら、受け止めをすることが重要です。なお、内容を受け止めたら、しっかりと事業所としての対応を伝えないと、逆効果になることもあります。

鹿児島県内の福祉事業所での苦情解決等事例 ケース⑧

～ 事例の要点：利用者への対応と苦情解決 ～

【苦情申出者】 Aさんの家族（長女）
【利用者の状況】
 Aさん ・90歳代 ・女性 ・要介護度4
 ・認知症, 両肩関節炎, 白内障
【サービスの利用状況】
 ・介護福祉施設サービスを利用

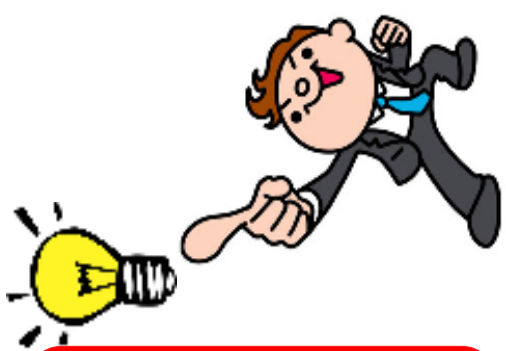
【利用者のこれまでの状況】
 ・事業所の介護福祉施設サービスを、数年前から利用している。
 ・Aさんの夫は、他界。Aさんの家族は、8人。
 ・Aさんのキーパーソンは、長女。毎月1～2回は面会にくる。
 ・Aさんは、以前のように歩きたいと強い思いがあり、積極的にリハビリに取り組んでいる。
 また、立位訓練や食事もできる範囲で自力摂取している。



【状況の概要及び経過】
 ・苦情の申出があった数日前に、Aさんの家族（長女）が面会に来られ、利用者の鼻の異変（鼻水の症状）に気づく。
 ・事業所のイベント当日、再度Aさんの家族（長女）が面会に来られ、利用者の鼻の異変（鼻水の症状）と熱の症状に、看護師に苦情を申し出る。
 ・Aさんの家族（長女）は、Aさんの異変があったことは、先日面会の時も感じていたため、なぜ事業所として対応しないのか、また、事業所がAさんの対応を放置していたのではないかと疑いをかける。

【対応と解決までの流れ】
 ・苦情の申出があった数日前のAさんの風邪症状は、医師の診察時にも異常がなかったため、経過観察の指示を受け対応する。イベントをとっても楽しみにしていたAさんは、イベント当日、急な発熱のために参加できなかった。Aさんの家族（長女）には、Aさんに対して医療行為を行ったことを看護師より説明するが納得されず、再度Aさんの症状について医師より説明を受ける。それでも納得されなかったため、苦情解決責任者を交え、話し合いを行う。
 ・数日後あらためて、Aさんの家族（長女）以外の家族に対して、事業所のサービスについての了解を得るため、話し合いを行う。

【ここが決め手】
 ・苦情担当受付者が苦情をしっかりと受け止め、経過記録を残し、解決に向けて対応する。また、対応の際は、苦情解決責任者に報告しながら、事業所全体での対応を行う。
 ・特に、利用者の家族に対しては、十分に説明し、理解を得ることによって、事業所の信頼を増すことができる。
 ・苦情解決までの対応にブレがない。



【対応の結果】
 ・再度、話し合いの場で、丁寧に説明を行った結果、利用者の家族（長女）の誤解も解け、これまでの対応について了解する。
 ・Aさんの家族（長女）は、事業所のAさんに対する細かい対応と記録を確認すると、「今後もAさんをお願いしたい」という表心からの言葉に変わる。

【つぶやきコーナー】
 ・今回のケースでは、一般的な利用者の家族から事業所に対する苦情申出から解決までの事例です。短期間で、簡単に解決まで至っているように見えますが、日頃から職員間の情報共有やつななぎ、記録など、基本的な部分が丁寧にしっかりされているからこそ、事業所として対応も早く、また、新たに家族からの信頼も生まれています。苦情は、小さな苦情も大きな苦情もなく、一つ一つを適切に丁寧に丁寧に対応することが、事業所全体の質の向上と信頼につながります。小さな苦情のうちに解決していくことが、事業所にとって大切でしょう。

【サービスの質の向上のために】
 ・利用者の変化を見逃さないように、職員全体でのアプローチと心配りを徹底する。
 ・利用者の変化を、経過記録として残し、変化があるときは、対応のつななぎと報告等もしっかり行う。（対応のモレがないように）

鹿児島県内の福祉事業所での苦情解決等事例 ケース⑨

～ 事例の要点：発達障害児への支援及び家族への支援と苦情解決 ～

【苦情申出者】 Aさんの家族（父親）

【利用者の状況】

Aさん 5歳 男児 Bさん 3歳 女児
（発達障害の可能性がある）

【サービスの利用状況】

・児童デイサービスを利用

【利用者のこれまでの状況】

- ・Aさんは、3人兄妹の長男で、2年前に児童デイサービスに入園する。AさんとBさんは兄妹である。
- ・Aさんは、児童デイサービスの2年目。Bさんは、保育園に通園しながら、児童デイサービスの利用の1年目。
- ・Aさんの家族（父親）は、短慮性急な人であるが、事業所に対して、協力的である。
- ・Aさんの家族（母親）は、Aさんとの関係も弱く、子育てが難しい。夫婦共働きであり、Aさんの家族（母親）にかかる負担が大きく、仕事、家事、育児とバランスをとることも難しくなっている。

【状況の概要及び経過】

- ・Aさんの家族（父親・母親）と事業所がコミュニケーションを図り、Aさんの状況や事業所の方針や考え方を伝えても、理解を示さないことが増える。
- ・事業所の行事の時、Aさんの出番の際、Aさんの家族（父親）への職員への対応に強い不満を持ち、職員に対して高圧的な態度を示す。
- ・Aさんの家族（母親）から事業所に、Bさんも発達障害の可能性があるため、児童デイサービスの利用意向について相談がある。
- ・Aさんの家族（父親）が、事業所に対してこれまでの協力的な姿勢から非協力的な姿勢へ態度を変容し、職員の対応に対する苦情と、Aさんの利用中止の申出がある。
- ・Aさんの家族（父親）は、Bさんの児童デイサービス利用についても反対の意志を示す。



【対応と解決までの流れ】

- ・苦情解決責任者を中心に、運動会でのAさんの家族（父親）への対応について分析し、Aさんの家族（父親）に対して謝罪をするとともに、話し合いを行う。
- ・Aさんの家族（母親）の協力のもと、事業所からAさんの家族（父親）へのフォローも併せて依頼する。同時に、事業所がAさんの家族（母親）の精神的な支えとなるように支援する。
- ・Aさんの家族（父親）と苦情解決責任者が、何度も話し合いを行いながら、共感関係を築く中で、少しずつAさんの家族（父親）の理解を進めていく。

【対応の結果】

- ・事業所職員の対応については、理解され、了承される。
- ・Aさんは、これまでどおり、児童デイサービスの利用を続けることになる。
- ・Bさんは、主を保育園におき、定期的な児童デイサービスを利用しながら、経過観察を行うことになる。そのため、保育園、保健センター、事業所が三位一体となって、連携を図りながら、Aさんの家族（母親）の支援も行う。

【サービスの質の向上のために】

- ・利用者の家族の性格や理解の仕方を把握し、その方に合わせた説明や対応を行う。
- ・苦情の申出があった場合は、申出者が納得するまで、じっくり話し合いを行い、解決に向けて取り組む。また、その家族に具体的にどのような支援が必要かも伝える。

【ここが決め手】

- ・苦情に対する初期対応と、苦情背景の把握と分析、併せて共感関係を築くための話し合いをしっかりと行う。
- ・キーパーソンとなる母親に対する精神的な部分での支えと父親への対応についての助言。
- ・事業所職員全員による苦情対応の統一化。
- ・申出人に事業所が寄り添いながら、具体的な今後の方向性を示す。

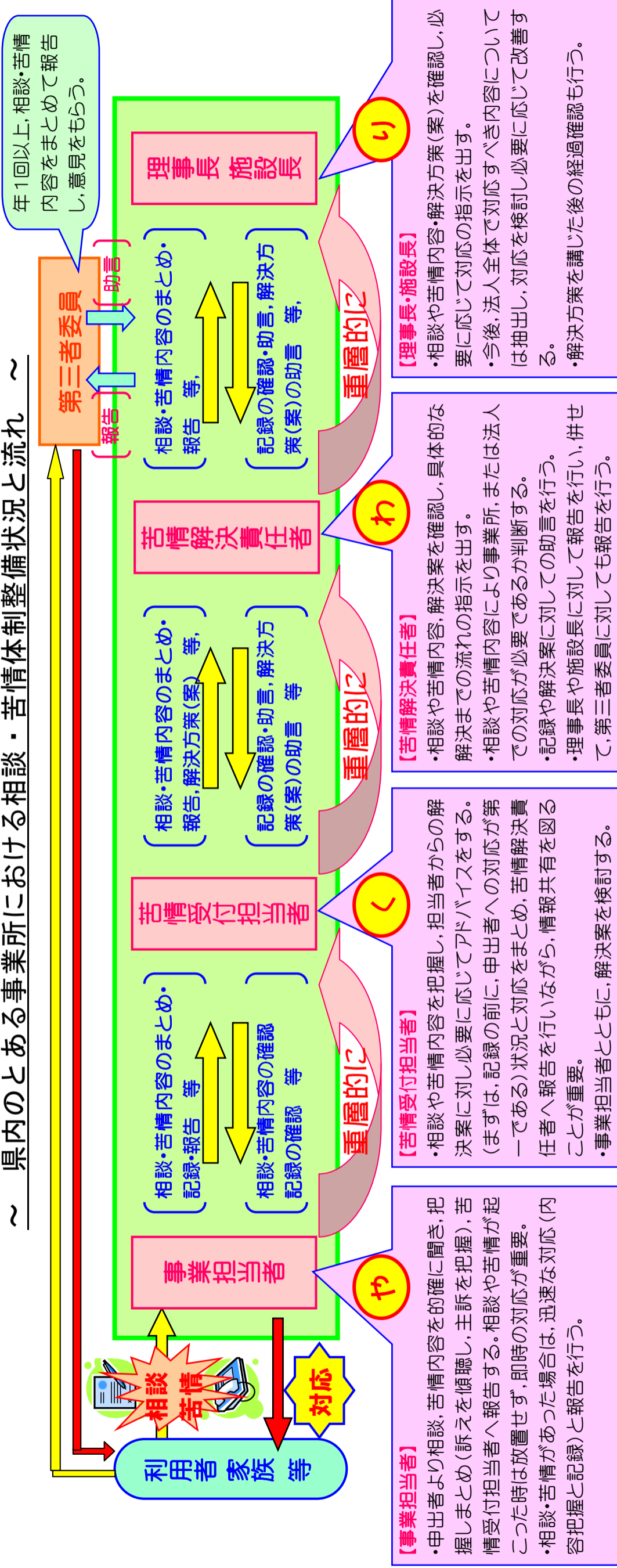


【つばやきコーナー】

- ・今回のケースでは、利用者の支援を充実させるため、利用者の家族の支援も同時に行いながら、苦情申出から解決までの事例です。利用者だけに着目するのではなく、その家族の現状や環境をしっかりと把握し、家族そのものの支援を行うことで、結果的に利用者へ反映されています。この苦情が解決したからといって、これで終わりではありません。今後、保育園、保健センター、事業所等の関係機関の連携と利用者や利用者の家族に対する支援は今後も不可欠になります。利用者や利用者の家族を中心に、支援者が増えることこそ、当事者の「安心な暮らし」につながることでしよう。

鹿児島県内の福祉事業所での苦情解決等事例 ケース⑩

～ 県内のある事業所における相談・苦情体制整備状況と流れ ～



十 α



・解決（案）を立てる際は、苦情内容の分析と検証をしっかりと行う。（なぜ、苦情申出があったのか？事業担当者（直接処遇職員）、事業責任者と検討し、運営に関することや活動・接遇等に対しての修正が必要ではないか？）必要に応じて修正、改善する。
 ・利用者との個別面談会や家族への事業説明会等の機会で、利用者、家族からの要望や相談を聞く場として活用し、一人一人の声を大切にする。

【つぶやきコーナー】
 ・今回は、県内のある事業所の相談・苦情体制状況と流れを紹介いたします。一見、相談や苦情の解決の流れだけに見えますが、実は、職員育成も含まれています。担当職員から管理職まで、個々のスキルアップと、職員の経験を蓄積するやり方となっているため、各事業所でも参考にしましょう。
 ・OJTとは、On The Job Training の路で、仕事を通して訓練する意味で、意識的に取り組み育む育成・指導の活動を示します。

【ここが決め手】
 ・日頃から利用者・家族とコミュニケーションを取り、悩みや不安に思うことに対して適切に対応することにより、大きな問題（苦情）に発展することは少ない。利用者・家族からの要望や悩みに関して訴えがなくなるとも日常会話の中に問題となるヒントが入っている。その問題に対して、事業所から提案や助言をすることも大切である。
 ・問題事項に対して職員間で議論させ、解決案を出すことより職員に意識づけさせ職員の問題解決スキルを上げる。（事業の報告を朝礼でのミーティング、回覧等で行う）また、月1回開催するサービス向上委員会（仮）等で、管理職に対しても問題解決を事業担当者と検討、助言することにより管理スキルもあがる。
 （例）〇〇の改善に努める。意識する。→ 具体的にどのように改善するのか。また、具体的にどのようなことをすれば意識できるのか検討し、実行する）
 ・職員間（同僚）における意識づけに対する一言とOJTを徹底する。
 ・相談・苦情受付記録票についても、職員全員で回覧を行うため、記入者には第三者がみてもわかりやすい表現と簡潔にまとめることを求める。