

<2022年度 第1回定例研究会／ハイブリッド開催>

社会福祉現場での苦情解決 — 苦情を活かしたケアの改善 —

講演：西崎 緑（熊本学園大学社会福祉学部教授）

日 時：2022年7月9日（土）18時～19時30分

2022年度第1回研究会は、熊本学園大学社会福祉学部教授の西崎緑氏による社会福祉現場での苦情解決、苦情を活かしたケアの改善についての講演会を実施した。西崎氏は、社会福祉原論、社会福祉史を専門とする傍ら、長年、社会福祉法人での第三者委員会を務め、法人内の種々の施設における多数の苦情の相談ならびにその解決に関わった経験をされている。今回の講演では、本学の活動として地域への貢献を重視していることもふまえて、社会福祉現場における苦情の背景、その意味、そしてケアへの活かしかた、について、ご自身の経験を例にしながら、わかりやすく紹介していただいた。本稿はその概要である。

苦情の背景の理解のため、社会構造の変化が及ぼす苦情の生じかたへの影響について説明があった。社会構造の変化として、非正規雇用の増加、平均賃金の低下、常用労働者の長時間労働の変化の乏しさ、があり、現代社会が生きづらくなってきている。介護離職者については、数は多くないものの、この10年間で2倍となり、女性だけでなく、男性の離職者も増えてきている。離職しないのであれば、介護施設に頼らざるを得ないが、介護従事者においては、処遇改善の努力はあるものの給与水準の低さ、誰でもできるととらえられ介護の専門性が重視されていない、介護職から離職しやすい女性の従事者の多さ、などがあり、どこかで介護従事者の社会的地位が低く見られている印象がある。さらには、福祉サービスにおいて、利用者が「サービス業の消費者」として意識していることが「ふつう」になってきている。そのため、満足できないサービスについて苦情をいっても当然という考えが主流となり、さらには利用者の生きづらさや介護・福祉事業者の社会的地位を低くみる傾向が、より怒りがとまらない、理不尽な抗議としての苦情になることがある。以上のことから、福祉現場での苦情について、その苦情のみられる背景として必ずしも現場だけが原因でないことについての意見があった。

つぎに、苦情の意味について、本人からの苦情、家族からの苦情、第三者からの苦情、の3つに分類し、苦情の実例をあげて説明がおこなわれた。本人からの苦情の背景として、利用者を尊重しない、利用者の情報共有が不十分となる施設側の問題をあげていた。家族からの苦情の背景として、利用者の生活面への配慮についての施設や管理者の意識の乏しさの問題をあげていた。第三者からの苦情として、施設と地域の関係、施設利用者と地域の問題をあげていた。これらの苦情の実例をとり

あげながら、苦情を対応が必要なものとしてとらえるだけでなく、施設の在り方についての意味があるものとして考える必要性をあげていた。

これらをふまえて、苦情を活かしたケアの改善についての説明があった。苦情のタイムライン（図1）として、事故・事件の発生、利用者およびその関係者の感情からの訴え、状況説明などへの対応、対応が不適切な場合は利用者およびその関係者の怒り増幅、責任者の対応、の流れがある。この苦情のタイムラインのなかでも、感情についての理解をしていくことの重要性をあげていた。苦情に伴ってみられる感情として「怒り」がある。これはときに悲しさや悔しさなどの様々な感情が混在していることもあり、怒りの感情が簡単に収まらない要因となる。その際は、正論、理屈、早すぎる対応策の提案、がかえって怒りを増幅させることもあるため、苦情を発するかたの想いに寄り添った言葉で感情を受け止めることをおこなっていく。このように感情を受け止めながら、対応として、詳細な情報を得る、具体的対応策の提示・協議・実行、対応策を施設・事業所全体で引き継ぎ再発予防、対応策のモニタリング、をおこなっていく。注意点として、ときに、苦情が職員に対して執拗な攻撃となることもあるため、苦情への対応をしながらも、職員や施設を守ることも必要なことがある。また、苦情としての役所への訴えがあり、苦情が転じて脅しとなる場合には、施設内で組織された第三者委員会や施設の顧問弁護士への相談が必要なこともある。これらの説明から、苦情は、ケアをする側にとっては、意味のあることに気づかされることがある反面、エネルギーを大きく消耗することになることがあるため、苦情の経験をよりよいケアに結びつけるために、平素から苦情の経験をふまえた研修による情報の共有や苦情を予防するような態度・接遇の研修などの計画が施設の取り組みとして必要であるとしていた。

最後にまとめとして、苦情の意味を、サービスを受けることにより満たされると期待していた、大切にしてもらっていると感じる愛情や、気持ちや考えを尊重してもらえると期待していた尊厳欲求などの、心理的な欲求が満たされなかった時に発生するもの、としてとらえ、気持ちを受け止めた上で、謝罪すべきところは謝罪し、研修なども活かしながら福祉サービスの改善・向上に役立てることを強調して報告を終えた。

（研究会報告者：城野 匡）

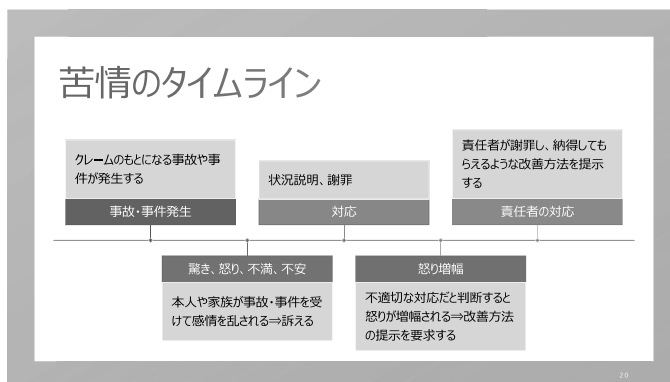


図1 苦情のタイムラインのスライド