

## 6 苦情解決事業にかかわる課題等について

### (1) 苦情への対応について、課題に感じていること

苦情への対応について課題、意見など 446 件の記述が寄せられ、課題と意見に分けて集計した。

苦情への対応について(件数)

課題	苦情の考え方の共有化	105
	複雑・多様化する苦情について	71
	法人や事業所の体制整備について	34
	苦情にかかわる研修やノウハウ	27
	職員の負担感、精神的なフォローアップ	12
意見	信頼関係、コミュニケーションの重要性	60
	苦情への迅速、丁寧な対応	58
	苦情になる前の対応について	44
	苦情を今後のサービスに生かすために	19
	その他	16

#### 課題: 苦情の考え方の共有化(105 件)

- ・ 苦情を受けても職員が「苦情」として受け取らず、その場で対応して報告もしなかったために、大きな問題に発展するケースがある。職員全員が利用者に対して、誠実な対応ができる事が課題であると感じている。
- ・ はっきりしない苦情の場合、初期対応をした職員によって捉え方が異なってしまう、上司や苦情担当者への報告が遅れてしまうケースがある。苦情の見極め、初期対応の標準化が難しいと感じている。
- ・ たとえ小さな不満やご意見だとしても、現場の職員が、その声に敏感に気づくことができなければ、結果として大きな苦情になってしまう。その「気づき」を増やし、共有できるようにすることが課題。
- ・ まだまだ苦情を我儘などと捉えてしまう職員が多い。また、サービスの底上げのためにも、隠さずに対応していくことが課題。
- ・ 人が人に係わるサービスなので、日常の係わりの中で、小さな事にも適切に対応できる事が重要だと思っている。職員が苦情受付担当者へきちんと報告できる環境を整えておく事が大切である。
- ・ ちょっとした要望と苦情の違いを、どう整理するか悩んでいる。
- ・ 現場職員の捉え方の違いや、利用者から「大ごとにしなさい」と言われて、やりすごしてしまう等、利用者の声が速やかに上がらず、不信感を与えてしまう心配がある。

#### 課題: 複雑・多様化する苦情について(71 件)

- ・ 苦情の殆どがご家族からで、ご利用者からの不満はあがってこない。ご家族の要望とご利用者の要望が違う場合、どちらに合わせたら良いのか悩む事が多い。利用者主体の現場にもかかわらず、ご家族の意見が強く、苦情という形になっている。
- ・ 苦情とはいえ、当事者の勘違いや、思い違いなどで発生した場合、対応に苦慮する。特に高齢者などで理解力が欠ける方に対しては難しい。
- ・ 事業所に非は無く、クレマー的な苦情への対処について困ることがある。どうやって現場のスタッフを守っていく事ができるか考えさせられる。

#### 課題: 法人や事業所の体制整備について(34 件)

- ・ 苦情受付の窓口は設置しているが、担当者は専任ではないので、実際に苦情・相談があると本来の業務が滞ってしまう。そのため、施設としての「苦情・相談を申し立てやすい環境づくり」への積極性は低く、埋もれている苦情ニーズは多いと感じる。
- ・ 小規模な事業所のため、今のところ「苦情」と言えるような内容が見当たらないが、今後、苦情が発生した場合、法人として、どこに相談したら良いか不安がある。
- ・ 利用者が職員に対して萎縮してしまい、なかなか苦情等を申し立てられないような風潮があるように感じる。「苦情等を申し立てようものなら、圧力をかけられたり、怒られたり、嫌な思いをしそうなので、面倒だから黙っています」と言っていた利用者がいて、いたたまれない思いをしたことがある。
- ・ 日々の業務をこなしていきただけになってしまい、利用者とゆっくり話をする場面が取れていない現状がある。
- ・ 受付担当者だけではなく、職員一人一人がサービス向上への自覚を持ち、苦情があった場合には組織として取り組むことを、これからも継続してゆきたい。

#### 意見: 利用者、家族との信頼関係、コミュニケーション(60 件)

- ・ 生活の仕方や価値観の違う人々の意見や考え方をよく聞き、受け止めることができるようにすることが大切であると考え。また、日頃から何でも言い合えるよい人間関係を築き、信頼関係をもてるように心がけたいと考える。
- ・ 利用者が率直に苦情を言えるように環境を整えること。雰囲気を作ること。
- ・ 利用者、家族が事業所に気兼ねなく意見や苦情を言える雰囲気、環境、信頼関係の構築。職員の知識、技術の向上と職員間の情報共有と組織としての連帯性。出来事を軽視しないことと、常に事業所としての誠意をみせること。
- ・ 日常的に、ご家族の来所時や連絡時に、ホームに対しての要望や不満などを聞きとる努力を忘れないことが大切だと感じている。苦情を前向きにとらえて、より良い対応ができるように、会議や連絡ノートなどで話し合い、法人への報告も行っていくことが重要だと感じる。
- ・ 普段から、ご利用者・ご家族・職員たちと、どれだけコミュニケーションをはかっているかで「苦情」の度合いが変わってくるように思える。信頼関係を築くこと、とにかく早く速く対応することを心がけている。

#### 意見: 苦情への迅速・丁寧な対応(58 件)

- ・ 苦情解決において何より必要なことは、初期対応だと思っている。苦情に対しては迅速に対処を行い、何に対しての苦情なのかを見極めることが重要である。全ての訴えを聞くということではなく、苦情に対しては真摯に受け止め、謝罪を行う。多種多様な苦情を受けるので、傾聴を行い、訴えに寄り添う気持も重要だと思う。
- ・ 最初の初動が大きい。誠実に受け止め、報告、再発防止や原因の究明をできる職員の育成が重要。
- ・ 苦情の内容を的確に把握、誠実に対応すること、苦情解決責任者に可能な限り、すみやかに報告し、対応にモレがないようにすることが大切と感じる。
- ・ 事業所としてより良いサービスを提供していくためにも苦情にはスピーディーに対応し、しっかりと記録に残す事で継続的に取り組む事が大切と考えます。

- ・ どんな細かい事や怪我についても、保育の中では予知と見逃さないことである。特に、月齢の低い乳児クラスには能力と責任の必要性を感じている。ころんだ・ぶつけたなど、どんな小さな事も保護者へ伝えている。正確な伝達を心がけている。
- ・ 苦情に関しては、即対応する事に心がけている。スタッフ全員に周知徹底し、同じ内容の苦情につながらない様、心がけている。ほんの些細な内容も真摯に受け止め、取り組みたいと思う。

#### 意見：苦情になる前の対応について(44 件)

- ・ 苦情になる前に日頃のコミュニケーションからお互い理解出来るよう努めている。日々の育児日誌・懇談会等を通し、課題が見えたら、すぐ対応するようにしている。日々のやりとりの中で信頼関係を深めていくことが大事だと職員も認識しており、ていねいな対応や利用者の思いをくみとるようにしている。
- ・ 苦情という形で表出する前に、いかに日常的に丁寧な対応をしているか…に重点を置いている。苦情という形でできたときは、自分たちが変わる良い機会を頂いたと考える。

#### 意見：苦情をサービスに生かしていくための工夫(19 件)

- ・ クレームとして受け取るのではなく、助言として真摯に受け止める姿勢が必要。
- ・ 利用者の声がすぐに届くような環境を整えることと、日々のコミュニケーションと利用者との信頼関係が大切と思い、職員皆で業務にあたっている。苦情に“感謝”という気持ちをもつことも確認している。
- ・ 苦情をより良いサービスにつなげられる視点をもちたい。苦情を受けとめ正確に記録、蓄積し、うまく活用できる仕組みづくりが必要だと感じている。
- ・ ご意見には気付きを与えて頂いたと思い、職員全体で検討しあい、改善につなげられるよう努力している。
- ・ ご利用者・ご家族・地域からの苦情については、自分達の言動がどのように見られているのか？という視点に戻らないといけないと思う。サービスを提供する側は、どのような姿勢、どのような言動・身なり等でいなければならないのか。いただいたご意見に対して、大切に誠意を持って回答する事は当たり前だと思う。

## (2) 第三者委員について課題に感じること

第三者委員についての課題、意見では 244 件の記述が寄せられ、前項と同じく、課題と意見に分けて集計した。

### 第三者委員について(件数)

課題	第三者委員を身近な存在にしたい	56
	実際に機能していない	39
	適任者がいない	23
	第三者委員の存在への疑問	20
	ノウハウがない	16
	他の事業所のことを知りたい	8
	周知不足	7
	その他(かかわったことがない)	9
意見	中立性・公正な立場への期待	43
	第三者委員が果たす役割について	23

### 課題: 第三者委員を身近な存在にしたい(56 件)

- ・ 今まで第三者委員に関わっていただく苦情がなかったので、頼みっぱなしで何の情報も伝えていないことを反省した。
- ・ 定期的に訪問してもらう等、関わり方について改善が必要。
- ・ 施設担当者と第三者委員の日頃の関係づくりをいかにとっていくべきか、気軽に相談や声かけをできるようにきちんと理解しやすい記録づくりが必要。
- ・ 第三者委員に来園してもらい、普段の子ども達の生活をみることや雰囲気を知って頂くこともない。まず園を知って頂くことから始めるとよいと思う。
- ・ 苦情があった時のみに対応するのではなく、普段の事業所の状況を知った上での話し合いにのぞんでほしい。その為には様子を聞きにくるなど、定期的に訪問してほしい。
- ・ 現場の状況を、正しく理解してくれる人になってもらう事が大事だと思う。事業所の様子や、家族の意見や思いを公平に見られる人でなければ、どちらかの方に偏ってしまうと思う。
- ・ 苦情の問題が起こった時だけでなく、日頃より情報共有したり、学ぶ機会が大切だと感じる。
- ・ 年 2 回程度、会議をもっているが、苦情対応後の報告になってしまう。第三者委員にも、もう少し関わっていただけるような対応を考えたい。
- ・ 苦情の問題が起こった時だけでなく、日頃より情報共有したり学ぶ機会が大切と感じる。
- ・ 第三者委員は法人の役員会に定期的に出席いただいているが、施設の職員と直接話し合う機会が少ないため、今後、定期的な意見交換を計画したいと考えている。
- ・ 市として第三者委員を設置しているが、今まで第三者委員を通して苦情が無かったこともあり、第三者委員との会議等も園から参加したことがない。顔の見える関係でないのが課題である。
- ・ 苦情の件数が少ないため、第三者委員への報告はこれまで不要としてきたが、今後は、設置している意味から、その都度、報告を上げていこうと考えている。また、利用者は、苦情を適正化委員会、施設を所轄する自治体の窓口に訴えることが、従来までのケースだったが、今後は第三者委員についてもより身近に感じてもらいたいと考えている。

#### 課題:機能していない(39件)

- ・ 法人が大きいため、利用者から第三者委員に直接連絡できるしくみではない。
- ・ 現在は名前だけの第三者委員になってしまっている。大きな問題がないからといえば、それまでだが、きちんとした連絡体制をとっていくことが課題である。
- ・ せっかく良い仕組みを取り入れているのに有効活用することが出来ていない。
- ・ 第三者委員の負担等を考えると、なかなか相談等もできず、あまり機能していない現実がある。
- ・ 形骸化して機能していない。
- ・ 組織としては存在するが、実質的に機能していない時期が続いている。余り重大な問題がなかったこともあるが、利用者が認識していない点もある。
- ・ 利用者がプライバシーの観点から第三者委員へ直接、苦情を伝える事ができない事が課題と思われる。
- ・ 苦情よりも利用者は「話を聞いてほしい」という希望が多い状況にある。支援員に対して話づらい内容を、より多く利用者から聞いてもらえるとよいと考えている。

#### 課題:適任者がいない(23件)

- ・ 声が掛けにくい。なり手が不足している。
- ・ 後任者を見つけるにあたり、福祉の現場にもある程度精通している人を見つけることができるか不安がある。
- ・ 第三者委員が高齢化してきているが、次に受けてくださる方がなかなか見つからず、苦慮している。定期的な話し合いも来ていただくだけで負担となっており、今後の課題と感じている。
- ・ 第三者委員の選任について課題が多い。例えば適任者に受託していただけないことがある。公正・中立的立場で苦情解決事業にかかわっていくことは責任が重く、ストレスが多い。

#### 課題:第三者委員の存在への疑問(20件)

- ・ 訪問介護や通所介護等、サービスの特徴上、地域密着・小規模で運営している所が殆どである。第三者委員を立てるような余裕もメリットもない。第三者委員が望ましいと言うならば、公的な第三者委員を立ててみてはいかがか？
- ・ 第三者委員にかわるものとしてサポート委員会を設置している。
- ・ 両方の立場を良く理解できて、中立的な意見をもって対応できる専門家がどれ位いるのか。施設からお金を出す事は、中立性を欠くのでは？という事で、第三者委員の確保が難しい。

#### 意見:第三者委員の公平・中立的な立場への期待(43件)

- ・ 第三者委員があることで、親の安心へとつながっている。
- ・ 第三者委員の存在について、利用者へ説明する際に、存在そのものが安心感をあたえている印象がある。
- ・ 中立的な立場から、適切な助言が得られる。
- ・ 日々関わる職員に直接申し出にくい場合や、事業者側からも客観的に判断や助言を頂けるのは双方にとって有益と思う。
- ・ 施設や保育内容を見て頂き、率直な意見を言ってほしい。

- ・ 第三者委員の設置により、解決のプロセスを透明化できる。客観的な第三者の視点を取り入れるとともに、潜在化して表面に表れてこない利用者の声を吸い上げられる。
- ・ いざという時に事業所外の方に伝える事ができるというのは利用者、家族にとって安心感につながると思う。
- ・ 全く違った視点で意見戴けるのは、社会人としてのバランスを保つ事に効果的である。特に企業の視点を知る機会となっている。福祉の名のもとに偏狭な考え方になっている事に気づかされる事がある。
- ・ 昨年1年間にあった苦情事例3件を第三者委員会で報告したところ、当初のイメージと違って、理解ある前向きな意見をもらった。但し、すべてが事後報告となる為、リアルタイムで相談できれば良いのと思ったが、それ程深刻な苦情ではなかったからと納得している。

#### 意見：第三者委員が果たしている役割(23件)

- ・ 当法人の第三者委員は経験豊富で協力的であり、相談しやすい雰囲気もあるので恵まれていると感じている。
- ・ 定期的に来所して下さる方がいるのはとてもありがたいと思う。とかく施設で閉鎖しがちなところを外部の目が入ることで抑止力にもなっている。
- ・ 出来事を外部の視点で客観的、公平、公正に判断し、事業所にも意見を言っていただけで参考になる。
- ・ 利用者の方は、第三者委員の方の訪問をととても楽しみにされている様子である。しかしながら、第三者委員の方が忙しいと来て下さる間隔が空いてしまうこともあり、その辺りが課題と感じている。
- ・ 第三者委員の方が地域の情報を教えて下さり、よく意見交換ができています。
- ・ 委員の方には沢山の現状の問題を丁寧に聞いて下さり本当にありがたいと思っている。
- ・ 利用者の様子や声かけの仕方などは、それぞれ個別の配慮が必要になるため、連携が必要だと感じる(返答の仕方によってはマイナス面をひきだしてしまうことにつながる)。第三者の目で事業所や利用者の声を聞いて頂けることで、職員が気づかない部分もご意見頂けるのでありがたい。

### (3) その他(研修、マニュアルの整備、要望など)

その他では、苦情解決にかかわる意見や要望が 129 件寄せられた。

その他(件数)

意見 ・ 要 望	苦情解決にかかわる研修について	82
	マニュアル等の作成について	29
	人権擁護について	3
	苦情解決への周知	2
	その他	13

意見: 苦情解決にかかわる研修について(82 件)

- ・ 接遇での苦情が多かったので、「相手を思いやる」原点に帰り、もう一度皆で共有する研修会が必要と感じた。
- ・ 苦情でもっとも多いのは接遇に対してだが、職員の性格等もあり、研修を行っても現状ではむしろかしい職員もいる。知識はもちろん必要だが、傾聴する苦情の訴えを間違えない、そのような思いで接遇に心がける気持ちをもって対応する力を身に付けることができたらと常に考えている。
- ・ 職員に研修への動機づけ(モチベーション)を高めるアイデア。
- ・ 研修等は毎年実施しているが、参加する一人一人が主体的にとらえてもらえないと意味がなくなってしまう。どこか、自分には関係ないことだと思う人がいると、日々の業務に影響が出てしまう。“自分は大丈夫、”“正しい、”と思わず、常に自分の業務を見直し、日々反省しながら取り組んでいく必要があると思うが、そのような意識づくりは中々難しい面もある。
- ・ 職員の育成については問題が多く、職員の日頃の対応が苦情につながる事もある。職員本人たちに自覚がなく注意しても理解が得られない。
- ・ 第三者委員に苦情を相談しなければならないような案件はないが、相談する人は必要だと思う。研修には、必ず毎年一人、苦情解決に関するものに参加してもらっている。研修希望も多い。
- ・ 研修に参加できないメンバーもあり、スキルアップが足並みそろえてできにくい状況もある。
- ・ 苦情解決についての研修があれば、積極的に参加したい。日程について様々な選択肢があると非常にありがたい。
- ・ 研修の機会を増やし、全ての職員が参加し苦情の発生防止や対応、解決がスムーズになるようにしたい。
- ・ 様々な事例に基づき、月に一度の研修で取りあげているが、実際に苦情も多いわけでもなく、事業所が新しいメリットとデメリットを感じている。
- ・ 苦情をきくシステムはあるが、苦情に至らないようにするには、という予防的な研修は不備だと感じている。個人の能力にかかっているところが大きい。
- ・ 今後、利用者の生活スタイルも多様化する事が予想される。苦情も多様化するため、事例検討を多く取り入れた苦情対応の研修があると良い。
- ・ 苦情につながらないよう、接遇や認知症症状について研修を実施しているが、実際苦情があった時の(具体的な)研修等があると良いと思う。
- ・ 研修を受けることで気付きや、学びにつながることは大いにある。その必要性は常に感じている。

意見:マニュアル、資料作成等について(29 件)

- ・ 苦情に関するマニュアルを作成しており、毎年全員で読み合わせをやっている。また、苦情に関する内部研修を毎年 1 回は実施している。
- ・ 緊急対策マニュアルを作成し、スタッフ全員、第三者委員の方にも入っていただき、読み合わせている。わかりやすいマニュアルになるよう、ご提案いただき修正している。マニュアルが机の中でねむってしまわないよう読み合わせをして確認している。
- ・ 苦情解決に関しては、まずその人柄がものを言う点で、マニュアルの整備とともに、人格を磨いてもらえる様にしていきたい。
- ・ マニュアルの整備が追いついていない状況なので改善しなければと思った。
- ・ 現在使用している苦情対応マニュアルは、5 年前に作成したものなので、内容を検討し、改訂すべき所は改訂する必要があるものと思う。
- ・ 苦情対応を保険会社にアドバイスを頂くなど、より専門性が求められていると感じる。マニュアル整備の手助けや、受付担当者の専門性向上に寄与する研修等あればと感じている。
- ・ 苦情受付の実態がない時であっても、定期的な点検、内容の更新(マニュアル等)の必要性を感じている。

意見:その他(人権擁護、周知方法、その他)

- ・ 新しく第三者委員の方を頼む時や、地域の方の協力を得たい時、当グループホームの周知がまだ充分でないと感じる。そのためにこちらからどのような情報を発信していったらよいか考える日々である。
- ・ 今回、苦情解決体制整備状況に関するアンケートで、特に日頃、意識をしていなかったことがあり、これを機に利用者が安心してサービス受けもらえるような環境を整えていきたいと思った。
- ・ 福祉サービスの職場環境は、閉鎖的になってしまいがちであるという危機意識を、現場の職員が持たなければ、どんな方法論を使ってもムリだと思う。全ての現場かどうかはわからないが、仕事量が年々多くなり、アンケートに書かれている事まで意識して仕事が出来なくなっている問題について、私たちがどう向きあうかが問われていると思う。