

苦情解決を通じたサービスの質の向上の取り組み

社会福祉法人宇和島福祉協会 理事長 緒賀 正輝 (障 - 19期、No.02663)

障害者支援施設 豊正園 施設長 酒井 慎司



緒賀 正輝 理事長

1. 「基心」を理念とした法人運営と事業展開

当法人は、昭和34年に設立され、当初は生活保護法に基づく授産施設の設置、運営を行っていた。その後、地域のニーズに応える形で、平成元年に当該授産施設を廃止し、同年4月に障害者支援施設豊正園を開設した。現在は、障害者支援施設、多機能型支援事業所、グループホーム、相談支援事業など障害者関係の事業を展開している。

法人の理念ともいべき法人訓は「基心」である。基心とは、基本を学び、心学を基礎とした心の教育を学ぶことである。具体的には、人としての礼節、礼儀、道徳などを大事にしようとするものであり、基本的な職員教育の理念にもなっている。

中核施設となる豊正園は、愛媛県西南部の宇和島市の宇和海に面した海岸部に立地し、温暖で豊かな自然環境の中で知的障害のある利用者にやすらぎのある生活空間を提供し、地域との交流を積極的に図りながら自立に向けた取り組みを行っている。現在約55名が利用されているが、開設後約25年が経過し、利用者の高齢化対策が大きな課題となっている。

2. 苦情解決の取り組みの停滞に直面

豊正園では平成12年10月から苦情解決規程を整備し、本格的に苦情解決への取り組みを始めた。苦情受付担当者、苦情解決責任者、第三者委員を選任し、それぞれの役割を明確化し、利用者やその保護者への周知を行い、受付書や報告書等の様式の整備などを行った。

また、職員に対しては、苦情も含めて利用者からの要望も幅広く汲み取り、よりよいサービスにつなげて欲しいということ、機会あるごとに説明していた。実際に苦情解決の仕組みが浸透していくにはかなりの時間を要したが、徐々に対応件数も増えてきた。

苦情の内容で多いのは、利用者間の人間関



苦情受付箱の設置

係の問題、設備の不備に関するものである。それぞれ申し出ごとに話し合いや設備修繕等によって解決してきたが、苦情を申し出る利用者やその受付を行う職員が一部に限られてしまうという傾向が強かった。

さらに、苦情の件数もここ数年は減少傾向にあることから、この仕組みが十分に機能しているとはいえないとも感じていた。

そうした矢先、数年前から取り組んでいるQC活動において、1つのサークルが「苦情解決を見直そう」というテーマで取り組むこととなった。以下、その活動内容の一部を紹介する。

(1) 現状の把握

苦情受付件数が年々減少傾向にあり、利用者は苦情受付そのものが理解できていないことがわかった。また、職員についても、苦情があった場合、個々の判断で対応し、課題を解決していたため、苦情に関する記録を提出するに至らなかった職員が多かったことが判明した。

(2) 対策の立案

苦情解決に関するサークル内での勉強会の実施、利用者説明会の実施、分かりやすい受付箱の設置、受付用紙の作成・設置、苦情・要望の判断基準の明確化、苦情解決の流れの明確化など11の具体的対策を実施した。(図1、2)

3. 苦情解決の仕組みをどのように活性化させるか

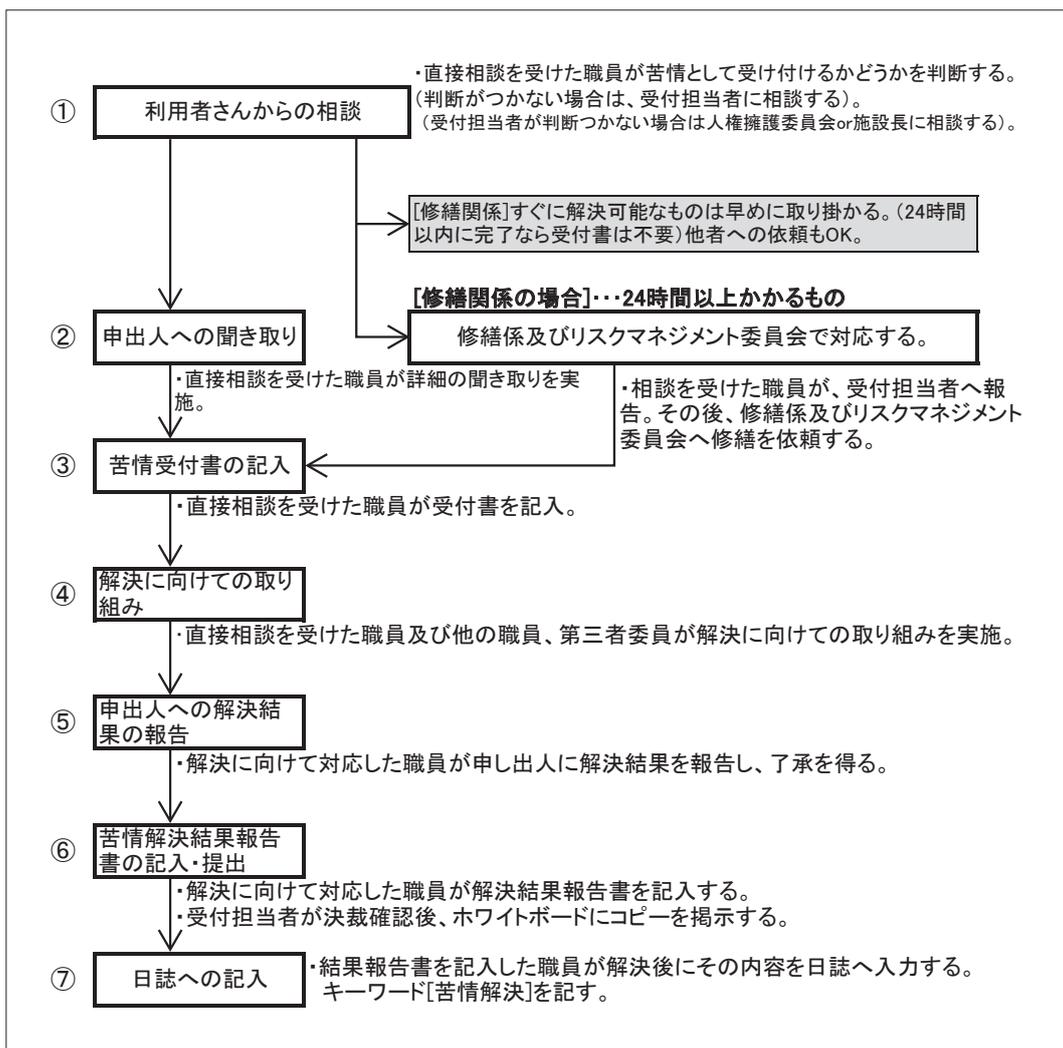


図1 口頭で寄せられた苦情解決のフローチャート

(3) 効果の確認

目標達成率

① 苦情受付があることを知っている(利用者)

..... 67%

② 苦情受付とはどのようなことか知っている(利用者)

..... 39%

【基本的な考え方】

○苦情受付は、苦情と要望の両方を受け付ける。
方法として、苦情受付箱→投函されたもの、又は口頭での苦情や要望も対象とする。

【苦情受付箱について】

1. 苦情受付箱の設置

(1) 受付箱は園内に3つ設置する。

<場所>

- ① 玄関入口の水槽横(1個)・・・従来の物
- ② 男性こども棟廊下(1個)・・・新規に設置(青色)
- ③ 女性こども棟廊下(1個)・・・新規に設置(赤色)

(2) 苦情受付記入用紙入れを設置する。

- ① ・箱の付近に用紙入れを設置。
- ② ・箱の前面に用紙入れを取り付ける。
- ③ ・②と同じ

2. 受付箱への提出方法

○苦情、要望がある方は、受付用紙に名前と苦情(要望)内容を記入し、苦情受付箱に投函する。
但し、名前を伏せておきたい場合は無理に記入しなくてもよい。

3. 苦情受付箱での受付方法

(1) 受付箱に入っている内容は、受付担当が苦情解決責任者(施設長)が確認を行う。

(2) 用紙に記入している内容が、苦情受付として適当と思われる事項については、苦情受付として処理し解決に向けて対応する。

【用紙の取扱い】⇒(内容確認後、申し出への聞き取り)⇒(内容が苦情として扱うと判断後、苦情受付書の記入)⇒(解決に向けての取り組み)⇒(申し出へ解決結果を報告し、了承を得る)⇒(苦情解決結果報告書を作成する)

(3) 用紙に記入している内容が、苦情かどうか判断し兼ねる場合、又は、苦情として受け付けはしたが、対処方法が困難と思われるケースについては、受付担当者(水口)から人権擁護委員会又は苦情解決責任者(施設長)に相談を行う。ケースの内容によっては、人権擁護委員会で会議の場を設ける。

4. 受付箱の確認

②受付箱の確認は、基本的に平日は1回行う。(苦情受付担当者又は苦情解決責任者が行う)。
土、日、祝日については、基本的に箱の解錠はしない。但し、土曜においては解錠することもある。
(利用者さんには、急ぎの要望がある際には、出勤している職員に口頭で伝えて頂くようにする)。

5. 用紙に記入している内容が、修繕関係の場合(口頭での依頼も含む)

【修繕関係における基本的な考え方】

○修繕関係においては、基本的にすぐに対応し、その日の内に解決できれば、苦情としては取り扱わない。
(苦情受付書は不要)

○夜勤者が夜間に修繕の要望を受けた際、すぐに対応することができない場合は、24時間以内に修繕・修理が完了したら受付書は不要とし、解決に24時間以上かかった場合は、苦情受付書を作成する。

※但し修繕の内容によっては、24時間を超えても苦情として扱わない場合あり。

【苦情とししない判断基準として】

(例)・・・修理に時間が掛かって直接多くの利用者さんに影響が及ばない場合、又は多くの利用者さんが困らない場合。

【苦情として受け付ける判断基準として】

(例) 修繕に時間がかかることで、多くの利用者さんが困る事を苦情受付として受け付ける。

○24時間を超えて修繕が必要な事項については、基本的に、事業計画書に記載のある修繕係又はリスクマネジメント委員会に修繕を依頼する。

・箱に投函された修繕内容は、受付書を苦情受付担当が記入、解決結果報告書は修繕を担当した職員が記入する。
・口頭での修繕依頼の場合は、直接相談を受けた職員が受付書を作成する。

○【口頭での苦情受付について】

1. 利用者さんから直接相談があった場合の受付手順

(誌面では省略 図1 口頭による苦情解決のフローチャート参照)

【口頭で受け付けた参考例】

【苦情として受け付けた事例】

○私のことを呼び捨てで呼ぶ人がいるので改めてほしい。(人権に関わることなので苦情)

相談を受けた職員で解決できそうな場合の処理方法として

⇒ 相談を受けた職員が、申出人への聞き取りを実施 ⇒ 解決に向けて呼び捨てで呼んでいた利用者さんへの聞き取りを実施 ⇒ 今後呼び捨てで呼ばないことを確認 ⇒

申出人に解決した旨を報告し了承を得る。 ⇒ **【苦情受付書】と【苦情解決結果報告書】を作成する。** ⇒

苦情受付担当者へ提出。

○同じ部屋の○○さんが叩いてくるので居室を変わりたい。

相談を受けた職員で解決できない場合の処理方法として

⇒ 相談を受けた職員が申出人への聞き取りを実施 ⇒ 解決に向けて主任及び受付担当者へ相談する。

⇒ **【苦情受付書の記入】** ⇒ 解決方法を検討後、対策を実施 ⇒ 申出人へ結果を報告し了承を得る

⇒ **【苦情解決結果報告書】を作成する。**

※解決に向けての取り組みは、第三者委員も行う場合あり。

※受付書は相談を受けた職員が記入、結果報告書は受付担当が記入するか、実際に対応した職員に依頼する場合あり。

【苦情として取り扱わない事例】

○チャンネルを変えてくれない。

・再三ある事柄であり、その場の話し合いで解決できそうな為、苦情としては扱わない。

○頭痛いので通院したい。

・医局へ報告し、通院が必要かどうか判断してもらうので苦情ではない。

(但し、ずっと訴えているのに対応してもらえない場合は苦情となる)

○野球のグローブがましい。

・趣味的、要望であり、苦情としては扱わない。

(但し、買うことになっているのに、いつまで待っても買ってくれないとなると苦情となる)。

○正月に外泊したいが帰れないのか?

・外泊できるかどうかを調査してお伝えする。外泊できない場合は、家の事情を説明し、納得して頂ければ苦情として取り扱わない。

(どうしても納得されない場合は苦情となる)

○あの人は喧嘩ばかりで何とかしてほしい。

・日常よく起こることであり、その都度注意しお願ひもするが、解決策を講じても同じことは起こると思われる為、苦情受付としては取り扱わない。

○寂しいので何とかしてほしい

・その都度話しを聞き、何を望んでいるのかを判断して対応する。心理的な面を解決するのは難しく苦情としては取り扱わない。

※精神症状から出る苦情については、取り扱いが難しい為、相談内容によって判断する。

※苦情受付として取り扱うかどうか判断に迷う場合は、苦情受付担当者に相談する。

※基本的な考え方として、人権を阻害されていると感じた事柄については苦情と判断して下さい。

2. 口頭での相談が修繕関係の場合

※上記、5の【修繕関係における基本的な考え方】を参照して下さい。

但し、口頭の場合は、修繕の要望を聞いてから、その日の内(24時間以内)に解決できれば苦情としては取り扱わないと判断する。(24時間以内の解決なら苦情受付書は不要)

3. 日誌への入力について

○苦情解決結果報告書を記入した職員は、その内容を日誌に記入する。

・生活・情緒 ⇒ **【苦情解決】**(頭にキーワードを入れる)

(例)【苦情解決】○月○日付けの苦情受付について・・・・・・と説明し、○○○することで了承を得ている。

※基本的には、苦情を解決した時点で、結果報告書と合わせて、その内容を日誌にも入力する。

苦情受付したばかりで、まだ解決していない時点での日誌への入力は必ずしも入れなくてもよい。但し「こういう要望があり、相談して頂くことを伝えている」等の記録は入れても構わない。

4. 職員への周知について

○苦情解決結果報告書を提出し、上司の決済印が付いた時点で、コピーした用紙をホワイトボードに掲示する。(掲示期間は1週間程度とする)

○解決に時間がかかる場合は、苦情受付書のみをホワイトボードに掲示しておき、解決後、報告書を掲示する。

※共に掲示は苦情受付担当者が行う。

5. 利用者さんへの定期的な呼び掛けについて

○基本的には、毎月1回のなまよし会にて説明し、「苦情を受け付けています」との呼び掛けを行う。

6. ファイルの保存について

・共有データ ⇒ 苦情解決 ⇒ 苦情受付書 or 苦情解決結果報告書 ⇒ H●年度

※以上のように事故報告書と同じようにデータを保存して下さい

○施設内での苦情・要望を幅広く取り上げることで、利用者さんに住みやすい環境を提供しましょう。

また相談を受けたら早めに解決に向けて行動しましょう。

※「あの人に言っても、すぐにはしてくれないからこの人に言おう！」では寂しくありませんか?

○利用者さんから相談の多い職員は、あなたが信頼されているからです。

すぐに対応できる職員を目指して皆で努力していきましょう。

QCサークル プリン倶楽部

図2 苦情(要望)受付マニュアル(抜粋)

③苦情解決の手順が分かり易くなった(職員)
..... 90%

④苦情かどうかの判断基準が分かり易くなった
(職員)..... 90%

(4) 対策の波及効果

- ①利用者話し合う機会が増えた
- ②問題を後回しにせず早く解決しようとする職員の意識が向上した
- ③利用者からの相談が増えた

4. 職員の意識面に大きな効果

苦情受付の件数は、平成23年度は年間6件であったが、QC活動で取り上げた平成24年度が15件、平成25年度が10件と、わずかではあるが増加した。また、苦情を申し出る利用者や受付する職員についても、それぞれ4~5名ずつ増加した。

苦情の内容は利用者間の人間関係やトラブルに関するものが圧倒的に多いが、これまではあまり見られなかった、サービス内容に関するものや利用者個人の嗜好・選択に関するものが増加しており、職員と利用者とは具体的なサービスについて話し合い、個別の対応や改善を図る機会が増えてきていることが伺える。

今回のQC活動で何よりも効果があったことは、職員間の意識の見直しである。苦情という用語に対してマイナスのイメージが強かった中で、苦情解決を要望も含めて受け付け、組織として解決していくことがサービスの質の向上に繋がるということ、多くの職員が認識し、理解できたと思う。

現在は、利用者に対しては毎月の自治会において苦情の出し方を説明したり、職員に向けては苦情等の内容について一つずつ朝礼や終礼で報告し、書面を掲示板に掲示するなどしている。利用者・職員ともに意識を継続させていくことに努めているが、苦情受付の重要性をさらに高

めていく意識付けの必要性があると感じる。

5. 人材の確保が今後の課題に

サービスの質の向上のため、当施設で行っている研修としては、社会福祉士や介護福祉士等の資格取得の奨励、新任職員研修としてのチューター制度、QC活動、関係団体が主催する各種研修会等の参加奨励などであり、今後も継続していく予定である。

さらに、より効果的な研修制度についても模索している。特に利用者が高齢化していく中において、ソフト・ハード両面による対策が必要となっている。平成24年度は、特殊浴槽を整備して入浴環境の向上を図り、平成25年度からは非常勤の理学療法士を1名雇用し、リハビリ訓練を行ないながら身体機能の維持や低下の防止に努めている。

一方、利用者のサービスを直接支える人材不足が顕著であり大きな課題となっている。急な退職や育児休業による職員の補充や新規採用が必要となることが少なくない。各種の就職説明会に出席するなど、いろいろな手段を講じながら常に職員募集をしている状況である。こうした状況の対策として、平成26年度から法人内に人事部を設置し、専任の職員1名を配置してハローワークとの連携や学校や養成機関との連携、求人活動、地域の人材情報の把握などに努めているが、設置して間もないため、円滑な職員の採用までには至っていない。今後こういった活動を行うことが望ましいのか。計画的な採用や人事管理を進め、優秀な人材の確保と育成に努めていくかが課題である。

今後も苦情解決の機能を充分活用し、職員研修の充実を図りながら質の高い、安心・安全な福祉サービスの提供に努めていきたい。