

6-9		主題	ご家族と施設がより強固なパートナーシップを構築するための研究	
接遇からの苦情 生活相談員としての役割		副題	届いていますか？ ご家族の声 届かせましょう！ ご家族の声	
研究期間	3ヶ月	事業所	生活相談員スキルアップ研修会 Dグループ	
発表者：平本 穰（ひらもと じょう）		アドバイザー：水野 敬生（みずの たかお）		
共同研究者：山本由香、大場翼、長谷川秀幸、松本康宏、木下長美、天井悟、稲田寛美				
電話	03-3923-5264	メール	kouyouen02@ae.auone-net.jp	
FAX	03-3923-5166	URL		

今回発表の事業所やサービスの紹介	『私たちは東京都社会福祉協議会の高齢者施設福祉部会・生活相談員研修委員会が主催する「生活相談員スキルアップ研修会」に参加し、多岐にわたる生活相談員の中核業務の中で『リスクマネジメント』に焦点をあて、その果たすべき役割について研究しているグループです。
------------------	---

<p>《研究前の状況と課題》</p> <p>ご家族から「苦情」があると“前から思っていたのですが…”と話があり、職員からは“そんなことを思っていたとは知らなかった”という話が多くある。ご家族はご家族なりにメッセージを発信するが、職員には伝わっていない現状、職員は「苦情」にマイナスイメージを抱き、対応に消極的になってしまう現状があるのではないかと考えた。また、ご家族は“介護をお願いしている”等の施設への遠慮から「要望」を率直に言いだせないことが、「苦情」の根底にあるのではないかと考えた。</p> <p>そこから、職員の課題として①ご家族の「要望」把握不足②職員間の情報共有不足③各々が「苦情」に対して“私が言われたのではない”と、他人事に思っている という大きく3点が浮かび上がった。私たちは、ご家族の思いと職員の思いを把握することで、「苦情」を防ぐためにはどのようなアプローチをしていけばいいのかを検討した。</p>

<p>《研究の目標と期待する成果》</p> <p>研究の目標</p> <p>現状に対する、ご家族・職員の思いを把握するためにアンケートを実施。</p> <p>ご家族の「要望」が日々積み重なり、表面化した時にそれが「苦情」として噴出するのではないかと。そのため「苦情」に発展する「要望」の段階で『要望を改善につなげるシステム』を構築することが出来ないかと考えた。</p> <p>期待する成果</p> <ol style="list-style-type: none"> ① 相談員がコーディネーターとしての役割を明確化することで、ご家族と各専門職の関わりがより円滑になるのではないかと。 ② 職員が、ご利用者・ご家族の「要望」に耳を傾け、対応することで「苦情」を未然に防げるのではないかと。 ③ ご家族の「要望」に真摯に応えることで、ご家族と施設がより強固なパートナーシップを構築することができるのではないかと。
--

《具体的な取り組みの内容》

○ご家族アンケートの実施

調査期間：平成23年4月29日～5月15日

対象者：特養入所者のご家族

回収方法：郵送、面会時、家族懇談会で依頼

回収率：27施設1,015名/1,447名 70.1%

性別：男性41.8%女性58.2% 無記名回答

〈内容〉①ちょっとしたことでも施設職員へ相談しやすいですか？

いつも相談できる 78.6% 相談しにくい時がある

19.2% 相談できないことが多い 2.1%

○介護・看護職員アンケートの実施

調査期間：平成23年6月1日～6月9日

対象者：特養介護・看護職員（非正規も含む）

回収率：8施設265/347名 76.4%

職種：介護87.9% 看護12.1% 無記名回答

〈内容〉①ご家族とのコミュニケーションをとる機会が必要だと思いますか？ 必要 84.6% 必要ではない 1.5% わからない10.8% 無回答3.1%

②面会時、積極的に話しかけていますか？（複数回答可）

常に積極的に話しかけている 41.1%

ご家族から聞かれれば、答える 35.9%

忙しくて殆ど話しかけられない 7.3%

遠慮してしまい、うまく話せない10.8%

何を話したらよいか分からない 3.5%

話しかけない1.5%

※倫理的配慮については、アンケートを研究以外では使用しない事、回答は任意で、拒否により不利益を被ることはない事を書面および口頭で説明し、回答を持って同意を得たこととした。

《取り組みの結果と評価》

アンケート結果から、ご家族・職員共にコミュニケーションを図りたいと考えている一方で、ご家族からは「相談しにくい時がある」という意見が19%あった。

また、職員側からは「聞かれれば答える」という様な消極的な意見が全体で59%あり、職員側から働きかけなければ、不満がうっ積する傾向であるという現状が見えた。

解消策として、ご家族・職員がお互いに話をできる『言いやすい環境』の整備を次の通り行った。

①毎月施設からご家族へご利用者の様子を伝える「手紙」を送り返事を貰う

②面会時には相談員が職員との間を取り持つ

③定期的にケアラウンジ会議や家族懇親会等の機会を設け、ご利用者・ご家族の「要望」を伺う場を持つ。

結果、ご家族から「職員が身近になった」という声が聞かれ、職員も日頃の状況をこまめに把握するようになったという意見も出た。

この取組はご家族と職員がコミュニケーションを取り「要望」の『言いやすい環境』作りとしては有効だと考える。

《まとめ》

私たち生活相談員はご家族と施設がより強固なパートナーシップを結ぶ為に、常にご利用者の思いに寄り添い、ご家族と職員の関係をコーディネートしていくという役割を担う。

そのため、ご家族・職員がお互いに『言いやすい環境』を整備した。これが全ての「苦情」を防ぐ事に繋がる訳ではないが、ご家族からの「要望」を伺う機会を増やし、それに対応する事で、「苦情」を発生させない施設を作る。

その為の研究を、今後も進めていく。

《提案と発信》

ご利用者・ご家族の「要望」を汲み上げ、それにひとつずつ施設として応えていくことで、ご家族と施設の信頼関係が固く結ばれ、より強固なパートナーシップが構築できるのではないだろうか。『言いやすい環境』とは、ご家族が『言って良かったと思える環境』だと考える。ただ、「要望」を聞き出すだけでは「苦情」は防止できない。『要望を改善に繋げるシステム構築』が求められる。

【メモ欄】