

主題	プロセスレコードを活用した苦情解決に関する研究		
副題	“私が変われば、相手が変わる” “私が変われば、未来が変わる”		
<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%; text-align: center;">苦情解決</td> <td style="width: 50%; text-align: center;">リスクマネジメント</td> </tr> </table>		苦情解決	リスクマネジメント
苦情解決	リスクマネジメント		

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：鈴木 剛（すずき つよし）		アドバイザー：猪俣 雅光（いのまた まさみつ）	
共同研究者：長谷川裕基 橋本幸平 高橋望 石松智 川内直樹 市川俊幸 松浦恵理子 高木優 新家竜介			

電話	042-472-0657	メール	suzuki-tsuyoshi@kenchi-sato.o
FAX	042-475-5596	URL	

今回発表の事業所やサービスの紹介	<p>私たちは、東京都社会福祉協議会の高齢者施設福祉部会、生活相談員研修会が主催する「平成25年度生活相談員スキルアップ研修会」に参加している生活相談員10名のグループです。相談員として必要な幅広い知識や調整力を養うために研修に取り組み、その中で「リスクマネジメント」に焦点を当て研究を行っています。</p>
------------------	--

### 《1. 研究前の状況と課題》

高齢者施設における生活相談員の中核業務の一つに、「苦情解決」がある。「苦情解決」には、利用者の意向を尊重する権利擁護的な側面と、施設の役割や方針を利用者に適切に伝える側面の二つがある。多くの生活相談員は、この狭間で葛藤を抱えやすい。『苦情を施設全体の問題として共有したい』『利用者（家族）・他職種からの信頼を失うまい』と必死に奔走する。

しかし、高い志を以ってしても尚、この感情労働の精神的負担は大きい。

苦情解決のシステム作りが指針として示されているとはいえ、未整備、あるいはあっても「形骸化」「周知されない」といった現状は否めない場合も少なくないのではないかと。

十分に機能しないシステムの中で、生活相談員は、どうしたら利用者・家族や他職種から孤立せず、苦情解決にポジティブなモチベーションを保って前に進んでいけるのだろうか。

### 《2. 研究の目標と期待する成果・目的》

#### 【研究の目標】

苦情解決における相談場面について、プロセスレコードを用いた振り返りが下記の点で有効であることを明らかにする。

- 1、生活相談員が「支援の場面」を再構成して自身の相談援助を振り返ることができる。
- 2、苦情を伝える側、受ける側双方の気持ちを理解し、相互主体的な援助を展開する。

#### 【期待する成果】

- 1、職種を超えて気付きの共有・意見交換を促進し、苦情を施設全体で考えていくことで、対応に深みと幅が出る。
- 2、相互主体的な援助により利用者（家族）理解・自己理解を促進させ、感情労働における生活相談員の精神的負担を軽減させる。
- 3、利用者（家族）の心の奥底の気持ちを引き出すと共に、生活相談員自身も感じ取ったことを表出し、反映できる。

### 《3. 具体的な取り組みの内容》

1. 『生活相談員の苦情解決に関するアンケート』  
苦情解決体制の整備状況を確認するため、12項目の設問に選択・自由記述で回答。

調査期間：平成25年5月22日～6月10日

対象者：東京都社会福祉協議会 高齢者施設福祉部会所属施設に勤務している生活相談員

回収率：502施設276名 55.0%

2. 『プロセスレコードの実証』

日常的な苦情解決場面について、事例からロールプレイを行った。更に、それを動画に撮影してグループのメンバーで振り返り、プロセスレコードに落として考察を進めた。

### 《4. 取り組みの結果と考察》

1. アンケートの結果

① 苦情解決に対し、ポジティブな印象を持っている生活相談員が多く、高い社会正義感・使命感を以って苦情解決にあたっていることが伺える。

一方で、「自分が直接関わっていないことにも苦情・要望をいただく」等、苦情解決において、生活相談員は、まさに施設の内・外両方に対して感情労働を行っており、ネガティブな印象を抱かせる要因の一つであることが判った。

② 苦情解決のシステム（ここでは、苦情解決マニュアル、苦情解決委員会、第三者委員会の3つを指す）について、「ない」「あるが機能していない」という回答が多くあった。システムを導入しても、有機的に活用されていない現状が明らかになった。

2. 『プロセスレコードの効用』

本研究では①利用者・家族の言動 ②生活相談員の反応の妥当性 ③生活相談員の言動の他者への影響、の3点に注目した。

生活相談員は日常の苦情解決場面で、①に対し、「共感」を示しながらも、施設の役割や方針を適切に伝えることに執心しがちである。しかし、プロセスレコードによって、利用者（家族）のより主観的な理解を深めていくことができた。

②と③では、様々な個性・経験年数の仲間から

色々なアドバイスを得ることで、自身の面接場면을客観的に見つめ直すことができた。

### 《5. まとめ、結論》

これまで苦情解決はシステムの問題と捉えられてきた。それは妥当であるが、「実際に苦情に向き合う職員」にも目を向けられない限り、システムのみを整えたとしても問題は深刻化してしまう。

苦情解決を担う生活相談員が「プロセスレコード」を活用し、対応時の場면을再構成し、振り返ることにより、生活相談員の行動は変容する。その結果、相談相手の行動も変容し、苦情の深刻化を防ぐことができる。このことにより相談相手との信頼関係も構築され、利用者の更なる自己実現を支援することが可能となる。

また、苦情が深刻化しないことにより、生活相談員の精神的負担は軽減される。つまり「プロセスレコード」の活用とは、サービス利用者と提供者の双方に効果のある仕組みなのである。

### 《6. 倫理的配慮に関する事項》

本研究におけるアンケート・プロセスレコードの事例では、調査協力者のプライバシー保護や結果の公正を徹底し、倫理に配慮した。

### 《7. 参考文献》

『自己理解・対象理解を深めるプロセスレコードープロセスレコードが書ける、読める、評価できる本』 長谷川 雅美（編集）、白波瀬 裕美（編集）

### 《8. 提案と発信》

苦情処理のリスクマネジメントには、システムの構築とソフト面の相談員の自己覚知の両輪を構築することが必要である。生活相談員には相談に対して、システムの運用と相談事を解決するための采配力等の技術の両方が求められる。

生活相談員が利用者及び家族、多職種の職員等利用者を取り巻くすべての環境によりよく作用していけるよう、ここに「プロセスレコードの活用」を提案したい。

【メモ欄】