

サービス提供責任者を応援するコミュニティ・ペーパー

vol.30
2015
Autumn

季刊

へるぱ!

特集 クレームにどう向き合おうか
ピンチをプラスに変えるための対応策



社福協
しゃふくきょう

利用者と家族のことを知り 信頼関係を築くことから 始める

利用者や家族からのクレームの原因は、突き詰めると介護そのものよりも人間関係や気持ちの部分にあることが多い。まずは利用者と家族をよく知って信頼関係を築くことが、クレームの防止や早期解決につながる。神奈川県・横浜市にある若武者ケアでは、若い人材の採用と育成を積極的に行っており、それを社会経験豊富な人材が支えているのが強みだ。クレーム対応にもこういった経営陣クラスやサ責などが誠意を尽くして対応し、解決へと導いている。

信頼関係はガラス細工 常に緊張感を忘れずに

若武者ケアは2007年の設立。同社戸塚営業所の管理者・サービスマというと、まず思いつくのはヘルパーの態度や言葉遣いに関するもの。たとえば、ご利用者が何かを頼んだときのヘルパーの返事のしかたがよくなかったとか、目を見て返事をしなかったなどというものです」と説明する。

クレームが来たときは、すぐにサ責が利用者のところに飛んでいく。その時間がないときは、せめて電話だけでもする。「とにかくスピードが大事です」(関さん)。

このとき、だれが行くかでも利用者が抱く印象は変わってくる。優秀なスタッフでも、若いスタッフよりは中年のスタッフが行ったほうが利用者はよい第一印象を抱くようだ。

利用者宅に行ったら、こちらの言

い分を言う前に、まずは「何がいけなかったのか」をしつかり利用者から聞く。そして、どう対応したらいいのかの答えを導き出していく。

「訪問介護に正解はない。でも、そのご利用者ごとの答えはある。その答えを導き出すのに必要なのは、ご利用者をよく知ること。その人のバックグラウンド、家族構成、過去や現在、何が好きかということなど、目に見えることや見えないことにも焦点を当てて探っていくことが大切です」と島沢裕美子取締役は話す。

また、クレームの原因を突き詰めていくと、介護のしかたや態度が悪いというわけでなく、ヘルパーと利用者との間に信頼関係がなかったためと考えられるときもある。そのため、信頼関係の構築も必要だ。信頼関係が構築されていけば、些細なことではクレームとしては上がってこない。何かあれば言い合える関係であれば、その場で解決できることはある。

「ただ、信頼関係ができていっても、やはり週1回程度の限られた時間内の訪問では、ガラス細工のようにもろい信頼関係だともいえるので、常に危機感を持って接することが必要です」(関さん)。

ヘルパーと相性が合うかを 見極めることも大切

そもそも利用者とはヘルパーとの相性が合わないことから来ると思われるクレームもある。従って、その利用者にと合ったヘルパーを見極めて選ぶことや、ヘルパーがそこでの仕事や人間関係を構築できるようサポートしていくことも、サ責に求められる役割だ。

「相性を見極めるには、先ほども述べたようにご利用者のバックグラウンドをよく知ることが大事ですが、それには時間がかかり、必ずしもその人に合ったヘルパーを派遣できるとは限りません。そこでクレームが生じてくる部分もあるのだと思います」(関さん)。

お互いの相性が悪いとわかれば、ヘルパーを変えるのがいちばん早い解決方法ではある。とはいえ、何もせずに人を変えていたらスキルは上がらず、ヘルパーも自信を失って辞めてしまう恐れがあるので、改善できる内容のクレームであれば、「もう一度だけ頑張らせてみることはできませんか?」と交渉し、相手もヘルパーも納得し、組織としても体制を整えたところで引き続き同じヘルパーを派遣する。そこを乗り越えら





株式会社若武者ケアの取締役の島沢裕美子さん(左)と、同社戸塚事業所の管理者・サービス提供責任者の関希子さん(右)

株式会社 若武者ケア

2007年4月設立。現在、神奈川県横浜市、横須賀市、藤沢市の計9事業所で、訪問介護、訪問看護リハビリ、通所介護、居宅介護支援、障害サービス福祉カレッジを展開。「若武者ケア」という名を付けたのは、高齢社会のなか、若い人材を育てて地域に根差した介護をしようという思いを込めたため。新卒を採用して資格を取るところから教育している。一方、社会経験のある人材も採用して介護学校に通わせるなどし、より責任が必要とされる仕事や若い人材のサポートを任せており、若手と経験豊富な人材と一緒に成長しながら歩んでいる。

れば、ヘルパーは仕事にさらに自信を持つことができ、仕事への意欲もいつそう高まるといえる。

利用者と家族の要望が食い違うときは

対応が難しいのは、利用者本人と家族の要望や生活スタイルが食い違うことから来るクレームだ。たとえば、離れて暮らす子どもはヘルパーに対し「親には嫌いなものも食べさせて」と要望するが、どうしても本人は食べない。そんなときに、子どもが久しぶりに帰ってきて、親が嫌いなものを食べていないことを知り、ヘルパーにクレームを言うことがある。本人に無理やり食べさせようとすれば、今度は本人とヘルパーとの信頼関係が崩れてしまうことになる。

こういう場合は、家族を介護に引張り込んで、本人が嫌いなものも食べるよう家族から促してもらおうことなどが要だ。「家族が遠方に住んでいる場合や日中留守の場合はそれもなかなか難しいですが、せめてご家族が帰って来たときに、ご本人に食べるようにご家族から勧めてみるようお願いする。その様子から、どういふふうにしたらご本人が食べるかを私たちも学ぶ。そういうアプローチのしかたも一つの手だと思います」

と島沢取締役。

その意味では、本人だけでなく家族とも信頼関係をつくることが必要だ。家族の要望が一見厄介で難しいもののようにも、そこには家族なりの思いがあるのかもしれない。家族の考えを変えようとするのではなく、家族の思いやバックグラウンドを知って、お互いに歩み寄るというアプローチが求められる。

解決困難なクレームには相談機関がほしい

このほか、「ヘルパーの顔が気に入らない」など、ヘルパーの努力ではどうにもならない理不尽なクレームが来ることもある。「それはいくらなんでも」と思うが、後でよくよく考えると、それは実際にはヘルパーの顔が原因だったのではなく、認知症でうまく思考が回らなくて自分の不満をどう表現していいかわからない利用者の叫びだったのかもしれないということもある。

「当事業所には、困難事例と呼ばれるケースの依頼もよく来ますが、実際にご本人に会ってみるとそれほど困難には思えないときもある。やはり結局は人間関係や、その人をどれだけ理解できているかという問題なのかもしれない(関さん)。

難しいと思われたクレームを解決し、ケアマネジャーに報告すると、「あよかった」ということでケアマネジャーからの信頼も高まって新たな利用者を依頼されることになるので、クレーム対応が適切にできるかどうかは経営上も大切なことだ。

一方、前出の大阪の事業所同様、「これもあれもやってほしい」なせしてもらえないのか」といったクレームもある。介護保険ではどんなサービスもできるというわけではない。利用者には「できるサービスとできないサービス」があることや制度のしくみを知ってもらうことも必要で、利用者を教育する機会や講座も求められると同社は考えている。

介護保険制度施行から15年が経ち、権利意識の強い利用者も増えている。一方で、ヘルパーは減っている。本当にこじれたときは、行政の支援も仰ぎたいが、行政はあくまでも中立の立場。事業者が困ったときに対応してくれる相談機関のようなものが行政のなかにあるといい。「せっかく志をもって仕事を始めたヘルパーが、一部の理不尽なクレームのために仕事を辞めるといふことにならないよう、クレーム対策は一事業所だけでなく業界全体で考えていく必要があると思います(島沢取締役)。