

リスクマネジメントと 苦情解決システム

基礎研修Ⅲサービス管理経営系科目Ⅰ

愛知県社会福祉士会 鳥山眞浩

2023年10月8日(日)12:00～

自己紹介 その3

私が、社協で管理者として行っていること。

管理職として「職員との面談や相談」が大きなウエイトを占めている。

蒲郡社協 基本理念・行動指針

基本理念

こころ通わす 人のわ づくり “ともしつながら ともしえあう ともしぶむ”

○ ともしつながら

一人ひとりが地域の輪の一員です。お互いのことを知り、ともしつながらることができるよう取り組みます。

○ ともしえあう

地域での見守りや日常生活支援、健康づくりなど、ともしえあう活動を推進します。

○ ともしぶむ

地域資源を十分に活かし、自分らしい暮らしを考えてつくっていけるよう、ともしぶみ、対話やつながりを大切にします。

行動指針

1. 市民一人一人の尊厳を尊重します。
2. あらゆる相談者に対し、断らず受け止めます。
3. やさしい気持ちで向き合い丁寧に対応します。
4. その人らしさを大切に、問題解決に向けて一緒に取り組みます。
5. 情報を収集し、知識を増やし、適切な情報を提供します。
6. 地域で必要とされている社会資源を提案し、市民とともに創り育てます。
7. 社協として行政・地域・他の関係機関と協力し、福祉人材を育成します。
8. 職員一人一人が常に自己研鑽に努めます。

リスクマネジメントとは ～リスクマネジメントの考え方～

リスク : **まだ発生していない危険**

クライシス : **すでに発生した事態**

⇒実際には区別なくほぼ同義で使われているケースもあり、本講義では、リスクマネジメントに「危機(クライシス)」も含まれた概念としてとらえていく。

一般的なリスクマネジメントと 福祉サービス特有のリスクマネジメント

「一般企業」と「福祉サービス」におけるリスクマネジメントの違い

＜一般企業におけるリスクマネジメントの目的・・・事業の安定と継続＞

「事業の安定と継続」を遂行していくために、様々なリスクを組織的に管理し、損失回避・低減

を図らなければならない。

＜福祉サービスにおけるリスクマネジメントの目的・・・利用者の権利や利益の保護の最優先＞

「福祉サービスにおけるリスクマネジメント」においても「事業の安定と継続」が目的となるが、

とりわけ福祉サービス利用者の「権利や利益の保護の最優先」が求められる。

なぜ福祉にリスクマネジメントが必要か

1) 措置から契約への移行

2) 身体拘束廃止と介護事故

3) 医療過誤訴訟の増加

福祉サービスにおけるリスクとは

福祉サービスに想定されるリスク 福祉サービスを提供するうえで想定されるリスクについて、次の四つに大別することができる。

- ① 人事・労務のリスク
- ② 財務のリスク
- ③ サービス提供に関するリスク
- ④ その他

リスクの対応に必要な視点ー1

- ・「法令遵守(コンプライアンス)などの責任義務に係るリスクマネジメントの視点」に加え、とりわけミス・エラーに対するインシデント管理としてリスクの軽減を主とする「**セーフティマネジメントの視点**」も福祉サービスにおけるリスクマネジメントの中心的な考え方となる。

リスクの対応に必要な視点ー2

- ・ 福祉サービスにおける最大のリスクは、「利用者や家族、地域における信頼を失ってしまうこと」



日頃から社会福祉士として利用者や家族との信頼関係を構築し、コミュニケーションを取り合いながら、風通しのよい関係をつくっておくことが、リスクマネジメントを行ううえで何よりも重要となる。

事故発生時の対応

① **ルール(手順)に則った適切な対応を行う**

事故発生時の対応を、管理者や担当職員の「個人的な能力」や「個人的な経験」、「個人の気づき」などにゆだねるのではなく、あらかじめ定められたルール(手順)に従って、個人の責任において対応せず、「組織として」しっかりと対応していく必要がある。

② **速やかに、誠実に対応する**

事故発生時は、初期対応の適切さが基本となるが、手順が定められていると、迷わず速やかな対応が可能となる。また誠実な対応について、ルールにも規定しておき、たとえ事業所側に過失責任が無くとも、「相手を不快にさせたことに対してのお詫び」は不可欠である。

苦情のとりえ方

「苦情」とは、何らかの不公平な扱いをされたり不利益を被ったりした場合に、不満を抱いたり不快な気持ちになること、またその不満を他者に訴えることも含んだものを指す言葉である。

福祉サービスにおける苦情の特徴

「要望・不満・苦情などを言い出しにくい？」

- ・ 苦情を申し出る利用者側の心理

「苦情を言うと、事業所が不快に思うのでは…」

「苦情を言うと、うちのおばあちゃんへの対応がきつくなるのでは…」

「苦情を言うと、今後サービスを利用できなくなるのでは…」など、

苦情を申し出る利用者のなかには、苦情を申し出ることに對して躊躇してしまう場合も多い。

- ・ 先のような苦情を申し出る利用者側の心理は変化しつつある。

特に高齢者領域のサービスについては、民間事業所などが参入したことにより、サービス事業所数が急激に増加し、サービスの質が低い事業所については、自然と利用者離れ

(気に入らなければ他の事業所に移る)につながるといった状況に変化しつつある。

福祉サービスにおける苦情の特徴

「要望・不満・苦情などを言い出しにくい？」

しかし、領域によっては、サービス事業所の数自体が不足していることなどから、依然としてサービスを選択する余地がない場合も多いため、福祉サービス提供場面における苦情の特徴としては、「利用者家族が苦情などを言いたくても言えない状況にある」ことを、サービス事業所や支援者が理解しておくことも必要である。そして同時に、「自分が利用者の立場 だったらどうするのか」を常に考え、利用者の目線に合わせたサービス提供を心がけることが必要となる。

苦情解決システム

社会福祉法第82条

(社会福祉事業の経営者による苦情の解決)

社会福祉法第83条(運営適正化委員会)

社会福祉事業の経営者による福祉サービスに関する
苦情解決の仕組みの指針(厚生労働省:当時は厚生省、
平成12年:平成29年一部改正)

苦情解決の実際と手順

初期対応の重要性

苦情対応については、あらかじめ決めた手順に沿って実施していく必要があるが、初期対応がととても重要になる。初期対応で親身になってもらえなかったり、たらい回しにされたりしたという経験が、必要以上に大きな苦情になったり、二次的な苦情につながったりして、解決が困難になる場合も多い。

苦情解決の実際と手順

誰もが苦情を受け付ける(初期対応)をする可能性がある。

初期対応をする人が、必ずしも苦情受付担当者とは限らず、事業所内の職員誰もが苦情を受け付ける可能性を持っており、苦情を最初に受ける人が、その苦情に直接関わっているとは限らない。
しかし、利用者側からすれば、同じ事業所の一員！！

×「苦情受付担当者に直接言ってください。」

「私は知りません」などといった言い訳は通用しない

苦情解決の実際と手順

個人的な判断で返答しない！

苦情を受け付けた職員は、苦情申出人の話を遮らず言い分をよく聞き、迅速に対応することが必要となるが、迅速な対応をすることばかりに気を取られ、利用者側の言いなりになることが適切な対応とは限らない。判断が難しい内容は、早めに上司などに相談し、個人的な判断で返答することがないよう気をつける必要がある。個人的な判断は、苦情申出人にとっては、それが事業所全体の方針とみなされるため、慎重な対応が必要となる。

苦情解決の実際と手順

<初期対応時における苦情対応のポイント>

- ① 苦情内容を正確に把握するよう努める。(相手の要求は?)
- ② 苦情申出人の言い分をしっかりと聞き、途中で話を遮らず思いを受け止める。(受容)
- ③ 事実関係の確認と原因究明を迅速に行う。(事実確認と再発防止策)
- ④ 苦情申出人に対して、把握した事実などについて適切にわかりやすく説明する。(タイミングよく経過報告)
- ⑤ 対応については、個人的判断で対応せず、上司に相談するなどして、組織として統一した対応をする。(組織での対応)
- ⑥ 複雑なトラブルや交渉が伴うような場合は、複数の職員で対応する。
- ⑦ 苦情申出人が大声を出すなど興奮している場合は、別室に移動し話を聞く。

苦情解決の実際と手順

日頃から意見を言いやすい環境をつくる！

苦情は突如発生する場合もあるが、なかには日頃から小さな苦情や意見を言いやすい環境をつくっておくことで、未然に防ぐことができたり、大きな苦情に至るのを防ぐことができたりする場合も多い。

＜日頃から小さな苦情や意見をたくさん出してもらおう環境をつくるコツ＞ ・投書箱や意見箱の設置 ・匿名でのアンケートを実施 ・何気ないコミュニケーション など

個人ワーク【10分】

グループワーク3【30分】:ワーク3のシートを使用します

1. なぜ、福祉の現場にリスクマネジメントが必要なのか。講義の内容と照らし合わせて話し合ってください。
 - 1-①あなたの所属組織において想定されるリスク、あるいは経験したリスクを具体的に挙げてみてください。
 - ①人事労務 ②財務 ③サービス提供に関する ④その他
 - 1-②上記を踏まえて、自らが実践しているリスクマネジメントについて、話し合ってください。
2. 苦情を受付し、解決に結び付けていくうえで、気を付けることはどのような事でしょうか。講義の内容と自らの実践とを照らし合わせて、話し合ってください。

グループワーク3【30分】:ワーク3のシートを使用します

- 1) 進行役・発表者役を交代してください
- 2) ワーク3のシートについて、進行役がグループメンバーに意見を聞きます。

発表者役は、メンバーの意見を聞き取り、グループとして話し合った内容を発表できるよう準備をします。

発表とまとめ

まとめ

- ・リスクの予防、軽減を図るというセーフティマネジメントが基本。
- ・最大のリスクは信用失墜。専門職としての倫理を遵守する大切さ。
- ・苦情はニーズの表れ、苦情解決はニーズを充足させること。
- ・ニーズの充足は、サービスの質の向上、リスクマネジメントにもつながる。
- ・初期対応と組織として対応する大切さ。

「苦情解決への対応は人材育成のひとつとなる」

ありがとうございました。