



＜2014年度＞ サービス提供責任者スキルアップ研修  
**「訪問介護のリスクマネジメントとは」**  
 ～サービス提供責任者としての対応～



＜主催 東京都生活協同組合連合会＞

**目的：**認知症の方や家庭状況の変化、社会や介護現場を取り巻く環境が変化する中で、介護現場でのリスクマネジメントにかんする悩みが増えてきています。今回の研修では、クレームは何故起こるのかそのメカニズムを学び、演習や事例を通し適切な対応について基本的な事から学び、マニュアル作成も含めた実践的な研修としました。

**研修日：**2015年3月25日（水）

10:00～16:30

**会場：**コープみらいプラザ新中野ビル4階

**受講対象者：**訪問介護事業所サービス提供責任者

**講師：**浅野 睦氏

＜株式会社フォーサイトコンサルティング  
 代表取締役＞

**参加者：**27名9生協（事務局含む）



講師の浅野睦氏

今日は、体感する事で体験してもらい、メカニズムがわかると心理が分かります。クレームには大元があり、起きた時、どうするかを話します

☆タイムスケジュール☆

9:40 受け付け開始

10:00 開会挨拶

10:05 研修開始

☆ 講義「苦情対応の考え方と方法」

☆ 講義と演習「苦情対応マネジメント」

12:05 昼食

13:05 演習

☆ 苦情対応のロールプレイ

☆ 組織としての苦情対応

16:00 まとめと講義

16:15 閉会挨拶

アンケート記入 終了



進行：島袋さん（東京保健生協）



開会挨拶：カ石さん（コープみらい）

初めに、訪問介護におけるクレーム対応について、パワーポイントを使い学びました。通常、ヘルパーはどのような対応をするのか考え、発せられるクレームの前後に重要なポイントがあり、表面的な改善をしても解決にはつながらない事の説明がありました。【苦情・クレーム】何らかの要求が不満を伴って発せられた状態の事。事前の期待が大きい程、支援・対応も質や内容が不満に感じ、事前の期待が小さいと支援・対応の質や内容を満足と感じる。

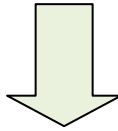
【怒り】相手の事が「理解出来ない」、自分の事を「分かってくれない」と不安感や戸惑いが生まれ、「何とかしてくれ」という意思が加わると「怒りの感情」に変わり易い。苦情・クレーム対応で特に重要なのは、利用者（家族）の相手の心を理解する事である。それにはまず、利用者との「理解不一致」をなくし、心に寄り添う事、家族の状況をきちんと理解し、一緒に介護をしてくれるパートナーと捉えてくれれば、心の支えにつながる。【要因】最大の要因は事業所に対する不信感だが、家族の理解不足、事前の説明不足、組織としての対応力不足、法的問題発声など複合的に絡み合っているため、何が今日の要因となって

いるのかを見分ける事が重要となる

【考え方】 ① 相手の感情をコントロールできない ② 二次クレームに発展させない：一次要因のうちに解決する ③ 3つの要素を変える：人・場所・時間 ④ 要求内容を把握する：本音を言ってくれると思わず探る。 ⑤ 専門職としての解決策を提示する：要望に全て応える事が介護サービスではない事を家族にも理解してもらおう。この対応は、サ責さんが行ったほうが収まりやすい。苦情・クレームと捉えず、全ては「利用者の声」と認識し、出しにくい声を態度や行動で伝えようとする事を把握する。積極的に対応する姿勢を責務と考え、利用者さんに自分達と向き合っていると捉えてもらおう。責任とは、反応する・応じる力の事である。出された声はサービス改善につなげる。何度も出される声には、事業者側の組織的問題が潜んでいる場合があり、根本的なところの解決につながる事もあると認識する事が重要である。

## 苦情・クレーム対応の基本

利用者の声に積極的に対応、伺う姿勢で臨む  
**お詫び**：何を負担に思ったのか心情に対応する  
**傾聴**：こちらの説明よりも先に、利用者（家族）の声に耳を傾ける。  
**確認**：理解不一致がないか



**状況説明**：事業所にとって不都合な事は隠さず、マイナス情報は先に伝え、理解不一致の解消に努める。  
**解決**：解決策を先に言わないで、責任ある事は果たす事を伝え、解決への考え方を伝える。「改善要求」の場合は指摘して頂いた事へ感謝を伝える。



## クレーム対応 ロールプレイ演習

各ケースとも3人  
1組になり、行いました



**クレーム対応演習**：1ケース 20分  
○自己紹介 ①原因 ②私ならの対応 ③再発防止策を、グループで意見交換し、全体で共有しました。①事故がヘルパーのいる時に起きている。説明時に謝罪の言葉がなく、利用者が悪いと受け取れる対応をした。②まず、いたわりの気持ちがスタート、謝罪・情報の共有をする。説明はいらぬ。③家族の今の気持ちを察し、対応・言葉掛けをする。家族への連絡ノートを作り、情報共有に努める。クレームはお互いのちょっとした取り違いから深みにはまる事が多く、遠慮がちに話してくれる家族の言葉に甘えてはいけぬ等が出された。

**ロールプレイ演習**：3ケース順番に役割を交替

1) 利用者ご家族様 2) スタッフ 3) 観察者になり、最初に5分間、事例に沿って各役割で行い、利用者設定情報を7分間、利用者の訴えをどのように理解すればよいかを3分間演習した。  
参加者の皆さんは日頃、サ責として働いているので、利用者ご家族役となると日頃の思いも重なり、役に成りきっている方も見受けられました。  
この演習から立場が違くと捉え方も変わる。言い方ひとつで相手の心情を害してしまうという事がよくわかりました！という声も出されました。



## ☆まとめの講義

利用者の心情に耳を傾け意思疎通を図り、いかに理解するかが、ロールプレイではポイントになる。日頃のコミュニケーションの中でも行っていくとスキルが上がる。組織としての対応マネジメントとして、対応プロセスと組織マネジメントを連動させ、仕組みを見直し、再発防止策を講じる事が必要で、仕組みの見直しには、利用者の声を必要な重要データと位置付け、クレームをマネジメントする。

## ☆会場からの質問

Q：クレームというより、家族に理解が得られない場合

台所で一緒に調理をして欲しいという要望がある（息子は自分のために作ってくれると思っている）、立ち上がると転倒してしまう危険性があると伝えてもわかってもらえない。現在は入院中。

A：何とかするのが、事業者と思っている。優先順位を家族にヒアリングし、一番大切にしたいポイントを出してもらう。こちらもしてさしあげたい気持ちはある事を伝え、現実の状況としての理解してもらう。この場合、自分で気づかないと変わらないので、理解が得られない場合は質問型に変えて行くなどの対応し、認識の枠を確実にしていく事が重要となる。

不安感・戸惑いに怒りの感情  
が加わり、クレームになる。

## 事故後の対応の考え方

- ・事故が発生した時の利用者の心理
- ・事業所が責任を問われるケースとそうでないケースの違いは、どこにあるか
- ・事業所に責任がない場合でも、苦情や訴訟に発展する原因はどのような事か



## 一人一人に修了証授与



## 受講者の皆さん



## アンケートから

✪ 19枚提出 ✪

とてもわかりやすく聞きやすかったです／クレームは怖いもの、対応はどうしたらいいのかと思っていたが、午前の講義、午後のロールプレイを体験した事で恐さが少し取れた／相手の心情を理解する／事業所全体で考えていかなければならないと感じた／ロールプレイで利用者役をした事で、お話を聴く事の重要性を感じた／クレーム本来の原因よりも、クレームを言って下さる方の心情に心を砕き、耳を傾ける事が重要である事を学んだ



## ✪まとめ✪

家族の在り方も変わりつつある今、介護の現場での対応や要求される事が多種多様になり、現場が混乱を来す事が多くなってきました。そんな場面では自信を無くしかけているヘルパーさんも少なくない様に思われます。本日の講義を受けたサ責さんから、何を大切にして利用者さんに接すればいいかを事業所の皆さんと共有する事だと感じました。どんな場面でも人と人が相対することなので、コミュニケーションが何にも増して大切だと改めて感じ、参加した皆さんが満足をした研修となりました。



閉会挨拶：本光さん  
(コブみらい)