

4号「家族の苦情対処法 !! —相談員ができる苦情対応—」

記事2: 苦情を未然に防ぐ方策 —苦情に発展させない家族との関係づくり—

びわこ学院大学 准教授
株式会社 福祉リスクマネジメント研究所 所長
烏野猛

1 はじめに —最近、どうして苦情が多くなっているのか?—

「最近、とくにわけの分からないクレーム(苦情)が多くなってきた」と相談員である皆さんは実感していることと思われます。介護現場において昔から苦情はありましたが、最近ではその質・量ともに相談員の皆さんが頭を抱え、解決の糸口が見つけ出せない程のしんどい苦情が多く持ち込まれていると聞きます。

それはどうしてでしょうか?

理由の一つとして、この10年の間に、介護保険制度がある程度国民生活の中に浸透し、介護サービスを利用するというのが、介護契約にもとづく一種の商品として確立されつつあるという点です。つまり、負担と給付をめぐって、権利であるといった考え方から、これまでの税金中心であった措置制度の頃とは比べものにならないくらいの苦情が沸き起こる土壌ができたということです。

それと、もう一つの理由としては、ここ最近から近い将来に向けて、高齢者の層が劇的に変化することです。よく言われるのが、「2015年問題」や「2025年問題」です。日本で一番人口が多い層は1950年生まれの人であり、第一次ベビーブーマーと言われる団塊の世代の方が、あと5年で65歳。つまり介護保険制度で言うところの第1号被保険者となり、皆さんの事業所のサービスを積極的に利用し始める世代です。そしてその方がさらに10年後の2025年には、75歳以上の後期高齢者となり、皆さんの事業所を利用する高齢者のほとんどが戦後世代の高齢者と言う事態を迎えます。

ですから、今後発生する苦情は、現在のそれとは比べものにならないほどの勢いとパワーをもつ「クレーム」ということになります。

2 どうして家族や親族との関係が、これからのリスクになるのか? —苦情対応のまずさから不信感を募らせる家族—

「なぜ、家族は不信感を抱いてしまうのか?」

後でも触れますが、提供している介護サービスについての契約がアバウトと言うか、ファジーにならざるを得ないことが大きな要因の一つです。つまり、苦情を含めた事故の原因や報告、結果や対応について、家族が説明を受けた職員ごとによって、事実関係や対応に違いがみられるからです。

また、苦情対応のまずさが、大きなトラブルにまで発展してしまうケースも多く存在します。それは、苦情

を持ち込んだ家族だけではなく、遠い親戚縁者までもが、それぞれ個々の「介護とはこうあるべき」といった介護観を持ち込むため、職員との間で感情的な対立になってしまう場合です。小さなトラブル(苦情)であったはずのものが、いつの間にか大きな問題にまで発展してしまうのは、苦情対応のまずさから家族や親族から求められる事実関係について、相談員を含めた事業所側からの対応・返答の微妙な違いに家族や親族が苛立つからです。

介護の現場において、「今、何が一番処遇困難事例としてあげられるか?」という問いかけを当研究所が施設系事業所にしたところ、そのほとんどが「いちゃもんのクレームをつけてくる家族」や「ふっかけ的な苦情をぶつけてくる親族のいる利用者宅」という回答でした。

では、どうして「いちゃもん」「ふっかけ」的な苦情が多いのでしょうか? その一番の理由としては、介護契約の「曖昧さ」に原因があると思われます。言い換えるなら、介護契約の特殊性です。

3 信頼関係の構築だけでは済まされない —ふっかけ的・いちゃもんの苦情がなぜ、こんなにも多いのか?—

このような苦情も、「利用者や家族との信頼関係があれば大丈夫」と思われるかもしれませんが、信頼関係が崩れたところから苦情が発生し、またこの信頼関係をつくるという作業が、介護現場においては、属人的な要素をもつ傾向にあります。つまり相談員の持つ「優しそう」であるとか「話をよく聞いてくれそう」といった人格的、性格的な部分でもある、「人」が信頼関係の構築に大きく左右していることから、仕事としてまた業務として、そしてシステムとして、苦情を回避することが非常に困難なものとなるんです。

言い換えるなら、介護サービスを提供するという事実が、契約に馴染みにくく、逆に介護サービスを利用する人の特性上、厳密な契約は難しく、ある一定限度であいまいな要素を残さざるを得ない半面で、介護サービス契約書や、重要事項説明書には書かれていないにも関わらず、守らなければならない義務が存在するからです。それを付随的義務といいます。

とくに、介護サービス提供契約を結ぶ利用者は、高齢であったり障害をもっていたりする関係上、契約締結能力に著しく制限を有する方であることから、付随的義務の位置づけは大きいと考えられます。

介護契約に求められる付随義務には、①安全配慮義務、②説明義務、③守秘義務、④記録作成・保管義務、⑤信頼関係構築義務等があげられます。現在とくに重要視されている「説明義務」にいたっては、利用者や家族の「知る権利」の保障を促す点でも重要です。苦情を最小限度に止める上でも今後より重要性を増すキーワードです。

この「説明義務」で手を抜くと、たとえ十分に説明していると相談員が思っていたとしても、家族や親族との関係がこじれると、「そんなこと、聞いていない!」といった苦情となって跳ね返ってきますから。

4 相談員ができる苦情を未然に防ぐ方策 —「アカウントビリティー(説明責任)」がキーワード— 入所・入居時、そして入所・入居後の確認事項

現在、特別養護老人ホームをはじめとして、高齢者施設への入居には困難を極めます。待機者が非常に多く、何年かかっても入所できない実態があるからです。そういった中での入所や入居に関

する説明は、利用者や家族にとって、「やっと預かってもらえる」という安堵感から、相談員である皆さんがある一定程度説明をしたとしても、利用者や家族が理解できていない場合が非常に多いんです。土地や家、車といった高価な買い物を、判断能力の長けた当事者同士が何回もの協議を重ねて他の業者から見積りをとり、契約にこぎつけるのとは性格が全く異なる契約ですよ。介護の契約は。

また、相談員に限らず、私たち福祉や介護関係者は専門用語をいかに会話の中で使っているかの自覚がされていない場合が多いんです。たとえば、「特養では…」と言いますが、家族には「何が、得(とく)なのか?」と分からないまま相談員からの説明に頷いているケースが多いです。ついでに、私たちはよく生活保護を受けている方や、その制度のことを「生保」と言いますが、一般の方は「生保」と聞けば、「生命保険」をイメージします。いかに私たちは専門用語を駆使しながら、素人の方に説明を尽くしたつもりになっていることか…。

私たちと利用者や家族の間には、圧倒的な情報量の違いがあることを忘れないでください。

利用者や家族への入所・入居に関する説明を十二分に尽くすことが、入所・入居後のトラブルを最小限度に抑え、苦情があったとしてもその内容は、感情的なクレームではなくなるでしょう。逆に、最初の説明で手を抜くと、トラブルがあった際の説明にはその何十倍もの時間と労力が必要になりますから。とくに、「できること、できないこと」を明確に説明し、介護事故のようなナーバスな問題については、「事故は必ず起きるもの、しかし事故を起こさないように、現在次のような取り組みをしている」と説明し、そして最悪にして事故が起きてしまった場合には、次のような手順で対策を講ずる…」などを説明する必要がありますね。

これらの説明は、施設への入所・入居中の家族への連絡調整にも欠かすことのできないポイントです。

5 おわりに —苦情を次のより良いサービスにつなげるために—

介護労働は現在、サービス業として位置づけられていますから、サービス業であるかぎり、苦情はつきものです。その苦情を次にどう活かすのか。これを考え組み立てるのが優秀な相談員というものです。

ですから、タイトルにあるように「苦情を未然に防ぐ方策」といったものは、結論からいえばありません。「苦情にどう対処し、より良い介護サービスの提供のために苦情をどう活かすのか」これしかないんです。

そして、最高潮に達した苦情というのが、介護事故をめぐってのトラブルだと思いますが、施設内での介護事故は必ず発生します。その必ず起きるであろう介護事故での凄まじい苦情を念頭において、つまり最悪の事態を考えながら次を考える習慣を身につけることが、苦情を最小限に抑える基本です。

苦情への対処を誤ると、不信を生みます。利用者や家族から不信を抱かせない、またさまざまな苦情への対応策としては、ケアに特化して言うと、まずは十分なアセスメントを実施し、利用者個々に対する援助(介護)行為が正当であり妥当なものであることをサービス提供前に確定し、利用者や家族に説

明しておく必要があるでしょう。そしてヒヤリハット事例をもとにしながら、場合によっては苦情に発展しそうなケースを洗い出し、対応マニュアルを作成する必要があります。それと平行して記録を再度見直す工夫もいるでしょう。何を記録し、どこまでを整理するのか、それを誰がチェックし、どう次への介護に活かしていくのか。

そして最後に、介護事故を含めた苦情が発生した場合、必ず「謝る」ということです。この「ごめんなさい」という謝罪の意味は、「すべての責任は法人にあります」という謝罪ではなく、「利用者さんに痛い思いをさせ、またご家族にもいらぬ心配をかけさせてしまった」という意味での謝罪です。相談員である皆さんの中には、「謝ることで、すべての責任を認めたことになるのでは？」という考えをされている方もいるかも知れませんが、それは間違いです。

謝罪の性格と内容が異なりますので、まずは「ごめんなさい」です。謝ることが出来ないと、苦情や事故の事実確認をする上で、どうしても責任を回避したような、うやむやな発言しか出来ず、発言に一貫性がなくなります。ですから、再度、家族や親族から疑問点を指摘されたときに、以前話していたこととつじつまが合わない点が多くなり、最終的には「嘘をついている。実際は職員が話している内容とは違うのでは？」という不信感が必ずといっていいほど生まれてきますので。

以上