

社会福祉法人名古屋市社会福祉協議会 福祉サービス苦情相談センター【令和6年11月発行】

目次

1. 苦情調整委員からのメッセージ②〇・・・1～2ページ
2. 令和6年度苦情相談センター研修会報告・・・3ページ
3. 苦情相談センターからのお知らせ・・・4ページ



1. 苦情調整委員からのメッセージ②〇

複合的な課題を抱える世帯へ関わりのポイント

苦情調整委員 奥田亜由子(愛知県社会福祉士会)

苦情調整委員会では、児童・保育分野、障害分野、高齢分野などさまざまな苦情に対して話し合われることになります。その内容を伺うと、苦情として現れる背景は家族・世帯全体の暮らしの中からの発生要因が多いことを実感します。

そのため、苦情を受け止めるひとつの専門施設、機関だけの苦情対応では問題が解決しないことがあります。ここがポイントになります。苦情として現れてきた内容は、家族の中にある問題の糸口になる訴えに過ぎないこともあるということです。ひとつの苦情に対応をし、より良い支援をしようとしても相手側の納得が得られないことがあります。そこで支援者は悩むことになります。



さまざまな課題を抱える世帯(多問題家族や複雑な背景を持つ世帯)に対して専門職として関わる際は、慎重かつ包括的なアプローチが必要です。特に、経済的な問題、健康問題、育児介護問題、精神的な問題などが複合しているケースでは、各専門職が協力し合いながら支援を行うことが求められます。以下に、具体的なアプローチ方法をいくつか示します。

1. 包括的なアセスメントを行う

- ・**家族全体の状況把握**: 世帯のすべてのメンバーの生活状況や、家族間の相互関係を理解するための包括的なアセスメントが重要です。経済状況、健康状態、教育環境、心理的ストレス要因など、さまざまな角度から状況を確認します。
- ・**多職種連携のアセスメント**: ケースによっては、複数の専門職(医師、ソーシャルワーカー、精神保健福祉士、教育機関のスタッフなど)が共同でアセスメントを行うことが必要です。これにより、複数の視点から家族のニーズを正確に把握できます

2. 信頼関係の構築

・**傾聴と共感**： 家族の抱える問題が複雑なほど、家族は支援を拒否したり、問題を軽視することがあります。まずは、家族の話にじっくり耳を傾け、共感を示すことで信頼関係を築きます。

・**非審判的アプローチ**： 家族が抱える問題に対して批判や判断をせず、受容的な姿勢で接することが重要です。これにより、家族がよりオープンに自分たちの悩みを話せる環境を作ることができます。

3. 個別化された支援プランの作成

・**ニーズに応じた個別支援**： さまざまな問題を抱える世帯は、家族ごとに異なるニーズがあります。単一の方法や支援ではなく、それぞれの家族の状況に応じた個別化された支援プランを策定する必要があります。例えば、経済的な支援が必要な場合もあれば、メンタルヘルスのケアが優先されるケースもあります。

・**家族の主体性を尊重**： 家族が自ら問題解決に向けた行動を取れるよう、サポートすることが大切です。あまりにも介入しすぎると、家族が依存的になってしまう可能性があるため、適度なバランスを保ちます。

4. 多職種との連携

・**チームでの支援**： 多様な問題を抱える世帯の場合、一つの専門職だけでは対応が困難なことが多いため、多職種連携が不可欠です。医療、福祉、教育、司法など、さまざまな分野の専門家が連携して支援に当たります。定期的なケース会議を開き、各専門職スタッフが情報を共有し、共通のゴールを設定することが効果的です。

5. 家族の強みに焦点を当てる

・**ポジティブな要素を活かす**： 問題にばかり焦点を当てるのではなく、その家族の強みや資源にも目を向けます。たとえば、家族内に強い絆がある場合、それを支援の土台として活用することができます。

・**成功体験の提供**： 小さな成功体験を積み重ねることで、家族が自信を取り戻し、問題解決へのモチベーションを高めることができます。たとえば、家計管理の改善、子どもの成長など、具体的な成果を共有し、評価します。

6. ストレス管理と自己ケアの支援

・**心理的支援**： さまざまな問題を抱える世帯は、日々のストレスが大きいことが多いため、家族メンバーのメンタルヘルスケアが必要です。専門のカウンセリングや、支援グループとのつながりを提供することが有効です。

以上アプローチを示してきましたが、この内容のすべてをひとつの施設や法人でできることではありません。そこで、新たに成立した事業が、「重層的支援体制整備事業」になります。各自治体の必須事業とはなっていませんが、名古屋市はすでに実施しています。今までは、地域包括支援センターの地域ケア会議などで話し合ってきたものになります。



「重層的支援体制整備事業」は、地域の様々な課題を持つ世帯や個人に対して、包括的で連携した支援を提供するために設けられた制度です。この事業は、特に複雑な問題を抱える世帯や困難を抱える人々に対して、福祉、保健、教育、労働など複数の分野での支援を一体的に提供することを目指しています。名古屋市では地域包括支援センター(いきいき支援センター)や障害者基幹相談支援センター、子育て総合相談窓口(保健センター)など各分野の相談窓口が担当分野以外の相談も受け止め、他の機関と連携して対応することとしていますので、利用されることを考えられてもいいのではないでしょうか。それでも対応が難しい場合は、社会福祉協議会に設置された包括的相談支援チームが、個別支援や多職種連携を支援することとなっています。

2. 令和6年度第1回苦情相談センター事業研修会報告

令和6年8月26日(月曜日)、名古屋国際会議場別棟ホールにて、今年度第1回の【苦情相談センター事業研修会】が開催されました。

テーマ 「リスクマネジメントの視点から苦情対応を考える」

講師 油谷 佳典氏 (社会福祉法人豊悠福祉会 障がい事業部長)

残暑厳しい中、昨年度に続いて集合形式で研修会を開催しました。講師の油谷先生は、大阪府出身で救護施設や障がい者施設での勤務経験を経て、現在は全国社会福祉協議会経営者協議会 障害事業経営委員会専門員をはじめ、各種委員を歴任され、権利擁護や虐待防止に取り組んでこられました。また、委員長を務められた大阪知的障害者福祉協会権利擁護委員会では、支援の現場に埋もれている「良い支援」に気づき、「良い支援」を広げることが不適切な芽(虐待の芽)を未然に防ぐという視点で、「わたしのお守り手帳」(身近な支援を振り返り、職員と対話する身近なツール)を作成し実践する取り組みを行っています。

当日は、福祉施設や事業所が直面する様々なリスクについてわかりやすく説明いただくとともに、苦情対応とカスタマーハラスメントについて、動画資料をもとに課題や管理者としての具体的な対策を話し合うなど、意見交換を中心に参加者が相互に学び合えるよう進行いただきました。

また、「苦情の芽」への気づきとして、日頃の支援方法を振り返るワークを、「わたしのお守り手帳」への記載内容を元に行いました。職員の日々の気づきとそれを認め合える職場環境が質の高い支援(権利擁護)に繋がることを、講義と演習と通じて学ぶことができました。

参加者からは「こちらの事情を相談者に押し付け、相手の立場に立てていなかったと反省しました。」「良い支援は環境から、それがリスクマネジメントになること、すべてが繋がっていることがわかりました」という感想をいただきました。



講師の関西弁の語りに時々笑いの起きるなごやかな雰囲気の中、参加者同士のディスカッションを中心に進められました。



良い支援しよう「わたしのお守り手帳」小冊子

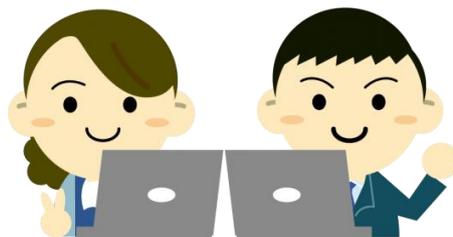
台風の影響も残る蒸し暑い中でしたが、出席率100%で熱心に受講いただきました。



3. 苦情相談センターからのお知らせ

【事業所支援事業】

- ☆ 苦情契約をいただいている事業所様からのご相談について、支援させていただいております。



- ☆ 苦情対応で疑問に感じたり専門的な助言が必要な場合、苦情調整委員の文書による助言(サポートくん)や、苦情解決に向けての話し合いの立会い、また研修会のご相談などもお受けしています。詳細は事務局へお問い合わせください。いつでもお待ちしております。

- ☆ 会員サイト内の「苦情相談事例の検索」の内容にR5年度の事例を追加しました、苦情相談で受付けた要望は、より良い福祉サービスへの気付きの一步です、これまでの事例もぜひ参考にしてください。

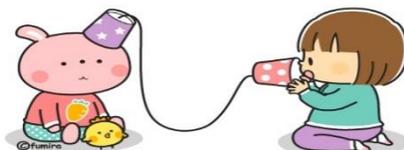


【苦情受付報告】

- ☆ 事業所様で受け付けられた苦情について、翌月の1日から15日までにWEBからのご報告をお願いしております。また、ご報告の際に「その他」の欄にご質問等、ご遠慮なくご記入ください。
- ☆ ご報告いただいた中から、お問合せをさせていただくことがあります。
- ☆ ご報告いただくことにより、苦情調整委員の助言を参考にでき初期段階での解決につなげること等、事業所様のより良い福祉サービスの体制強化にもつながります。

【その他】

- ☆ 会員サイトについてご要望をお待ちしております。会員サイト内の「会員掲示板」へご投稿、又はメールでお送りください。



発行元：名古屋市社会福祉協議会 福祉サービス苦情相談センター
名古屋市北区清水四丁目 17-1 総合社会福祉会館5階
TEL：052-910-7976（平日 9～12 時及び 13～17 時） FAX：052-910-7977
E-mail アドレス：kujo-sodan@nagoya-shakyo.or.jp