

介護人材を育成するために ～クレームを育成に活かす～

For Development of Human Resources of Care and Welfare How to Apply Complaining in Development of Human Resources

中村 純子

Junko NAKAMURA

青森中央短期大学
Aomori Chuo Junior College

Key words：福祉・介護利用者のクレーム、コミュニケーション能力、クレームの対応法

I. はじめに

2000年に、介護保険制度が始まり15年目が経過しようとしており、「介護の社会化」は既に広く認知され、我が国の社会保障の一つとして定着している。我が国の保険制度として5番目に登場した、40歳以上からの国民皆保険であることも周知のことである。この介護保険制度は社会福祉基礎構造改革を経て、市場原理と自由契約を基調としたサービス供給が一般化した。措置制度と違い「契約制度でサービスを買う」つまり介護保険料を支払う義務が発生するから、介護保険制度のサービスを買う権利があるために、クレームが発生するのである。介護スタッフは現在クレームの対応に苦慮していると言われており、福祉人材不足の一因にもなっている。ここで、クレームの発生要因を介護スタッフ、利用者、組織のそれぞれの視点から考え、クレーム対応の基礎、対応のルールについて考えていくものとする。

II. 研究方法

介護の現場で働く多くの人々はクレームの大小を問わず何らかの形でクレームを受けることが多くなっているため、クレームはどのようなものであり、どのようにしておこなうかを知り、その対応方法を知ることによりクレームに強い介護者、組織をどのようにして作るか文献を通して考える。また、出前講座の要望等を検証することでクレームの基礎知識、対応法を理解して人材育成につなげる。

Ⅲ. 倫理的配慮

個人を特定する表現はない。

Ⅳ. クレームの正体を知る

クレームとは苦情を表す和製英語であり、マイナスなイメージとして捉えられている。福祉の現場で働く者はクレームの大小を問わず何らかの形でクレームを受けることが多くなっているが人と関わる仕事は避けて通ることができないからこそクレームに向き合いその起こる仕組みと原因を知らなければならぬ。

クレームは「自分やその関係者に対して希望した事と違う結果や扱いをされて、何らかの損害を被った時に発生する」人間の行動のことである。クレームまででなくとも似たような感情を抱くときがある。

①期待

心の中の問題であり、人それぞれにより異なる。また、期待するところも違い、言葉として表面に出ることは少なく、相手に伝わることは少ないという特徴がある。

②要望

期待を口にして「〇〇してほしい」というのが要望であり、聴く側が気づかなければ、要望なのか、単なる会話なのか見落とすことが多い。

③不平

要望が実現しないと不平を言うようになりそれで終わらずに苦情やクレームとなる。

このクレームを声に出さずにいた場合、例えばケーキ屋であれば、2度と来店はしてくれないことになる。もちろん店員、スタッフも気づくことはないと言える。これをサイレントクレマーというが、その場で沈黙しているが、一度店の外に出ると必ず、人に言うものであり、「人の口に戸を立てられない」の言葉通りに、瞬く間に悪い評判は広がるものである。嫌な印象が前述のケーキ屋であれば、あそこのケーキを買いに行かなければよいが、福祉施設ではそういう訳にはいかないのである。利用者は気に入らなくとも生活の場であるから、簡単に逃げることはできないのである。つまり、クレームを言いたくともいえない状況になるのである。

介護を生業にしていた十数年前、施設見学を何度かしたことがある。その際、知らない施設は新鮮に映り、利用者のためにこんな努力しているのだと学ばされることが多かった。小一時間の説明や、施設見学ですべてを学び、先駆的施設であると確信したものであるが、1か月ほど、他施設で実習した際に短時間の見学で全てが分かったつもりになっている自分に気づく事が出来た。それは、利用者との関わりが無ければ本当の姿を見ることができないということである。施設長や、経営者はこぞって、このような素晴らしい介護を行い利用者が感謝してくれていると言うが、実際は違う場面を多く見かけ、聞いたものである。不平が無いわけではなく、人間関係を壊したくないために我慢しているが、自分に振り返ってみて、私たちに必要なもう一つの力は不満に「気づく力」であることが解る。グッドマンの法則では不平を口に出して言うのはわずか4%であると言われ、1人のクレームの陰には多くの不満を感じている人がいることになる。

V. 福祉・介護で求められるコミュニケーション能力

福祉あるいは介護はサービス業であるかが議論される。江戸時代「士農工商」と言われ、商というサービス業とその地位は低く、労働人口に比して少ない。農業・工業という物質を相手にする仕事為主であり相手を気遣うコミュニケーション能力も多く必要とせず寡黙な国民性が有るのは仕方がないのかもしれない。現代社会は人を対象とした職業が多く、何らかの無形の利便を売ることがその本質であると言える。物質処理の仕事は素朴で、対処も単純であったようで、それを複数で仕事をした場合であっても、言葉に気遣うことはあまり無いのである。しかし、福祉・介護が細分化され専門化し、多くの人が同じ目的に向かうことになれば人間関係を取り持つコミュニケーション能力が必要になることは明らかである。

特に介護は家族が担ってきたものから、他者の手が入る時代になり、暗黙の関係からコミュニケーションを介さなければならない状況となった。その定義は複数の人間・動物などが、感情、意思、情報などを受け取りあう事、あるいは伝えることとなっている。受け取られる、伝える情報の媒体は言葉、表情、ジェスチャー、泣き声、分泌物など五感で感じ取れるすべてのものが含まれる。その中で、言葉が人間のみが持つ特徴となっている。「言葉」という便利な方法を獲得したが故に、言語以外のコミュニケーション・ツールを読み取る能力が鈍くなっている。近年、携帯電話、スマートフォンがその占有率を大きくしているが、コミュニケーションというのは、言語のみならず、その話の間で相手の表情や態度を伺うことでその人の感情が理解できるが、言語のみの一方通行となり、微妙な感情の表れを察知することができない人が増加している。また、相対すると言うことができない人も増やす結果となる。言葉が話せない赤ん坊の表情を母親や、父親はその気持ちを必死に読み取ろうとして、その結果子どもとの絆が構築される。同様に利用者の中に、自分の思いや感情を言葉で表現できない方の表面に現れない感情を推量し、コミュニケーションをとるためには、言葉に頼らず、自分の五感を研ぎすまし関わりを持たなければならない。本来の意味のコミュニケーションの大切さがわかるということである。

介護をするうえで、スタッフ同士のコミュニケーションで注意すべき点が多くある。方言ではないが、その職場だけでしか通用しない言葉がある場合、新しく入ってきた介護スタッフにはわからず、意思疎通ができないことで仕事がスムーズに行うことができない。もちろん一番大事な利用者とのトラブルもおこることが考えられる。防止のためには言葉の統一が必要となる。コミュニケーションは発受信双方が整うことでコミュニケーションとなる。他者への発受信はそれぞれの側でシグナル、媒体に注意を向け、的確な理解が重要で、心の状態の理解、共感を認識しなければならない。目的を一にしている者同士は共通の言語、記号、信号を使わなければ目的が明確であったとしても目標は達成されないことになる。

コミュニケーションを円滑にするためには、人間関係の構築をしなければならない。その先頭に立つものは第一印象で、その門を通過しない限り次の信頼関係の構築に進むことができない。第一印象が本来すべてではないというが、第一段階と考える必要がある。福祉施設を訪問すると、多くの福祉従事者は身だしなみについてあまり気にかけていないようである。業務の効率性、心の付き合いなどという言葉のもとに、短パンやジャージ、髭面で利用者と接する姿が見受けられる。そのような姿は、フレンドリーという名目のもとに利用者との良好な関係性を誇示しているようにも思われる。し

かし、看護師、医師という明確な職領域が無い福祉職は、自分の今後の生活を託すには、第一印象が重要になる。超高齢社会で、高齢者世代の常識と現代の常識と異なるために、福祉職が考えている身だしなみと違うことに気づかなければならない。しかし、高齢者施設は超高齢社会となり65歳以上の高齢者数は、2025年には3,657万人となり、2042年にはピークを迎え、3,878万人、また、75歳以上高齢者の全人口に占める割合は増加していき、2055年には、25%を超える見込みとなり、選ぶことができない状態になっているのが現状である。

	2012年8月	2015年	2025年	2055年
65歳以上高齢者人口（割合）	3,058万人 (24.0%)	3,395万人 (26.8%)	3,657万人 (30.3%)	3,626万人 (39.4%)
75歳以上高齢者人口（割合）	1,511万人 (11.8%)	1,646万人 (13.0%)	2,179万人 (18.1%)	2,401万人 (26.1%)

（介護保険を取り巻く状況 厚生労働省）

身だしなみを良くすると、社会的評価を高くする効果がある。高く評価される仕事をしているのに、印象で変化するのであればプロフェッショナルとしての自覚が必要になる。人との関わりで、福祉の仕事を進めていくうえでは言葉で伝えることが重要なのは言うまでもない。たとえ質が高いサービスを提供していても周りが受ける印象がどのように感じるか、適正な評価を受けるには言葉づかいに気を付けるべきである。言葉の満足度が高ければ信頼感が生まれ、関係性が円滑になる一方、方言、敬語など良し悪しを比較するが、意識することなく自然に使えるのが良いと思う。敬語に対するクレームがないとは言えないが、利用者の家族からは使われて当たり前として受け止められているのが現状である。高齢者の福祉施設が多い中で、若い福祉職員がため口で対応する家族はどのように感じるか考えなければならない。社会生活では、敬語が常に必要になるわけではなく、相手や状況によりかえって自分らしさが表現でき、相手との心の交流が円滑に進む場合もある。が「親しき中にも礼儀あり」という言葉の通り自分の家族がどの様に扱われているか感じ取る一瞬である事を忘れてはならない。

「敬語の指針」で敬語は、古代から現代に至る日本語の歴史の中で、一貫して重要な役割を担い続けている。その役割とは、人が言葉を用いて自らの意思や感情を人に伝える際に、単にその内容を表現するのではなく、相手や周囲の人と、自らとの人間関係・社会関係についての気持ちの在り方を表現するというものであるといわれている。気持ちの在り方とは、例えば、立場や役割の違い、年齢や経験の違いなどに基づく「敬意」や「へりくだり」などの気持ちであると同時に、敬語は、言葉を用いるその場の状況についての人の気持ちを表現する言語表現としても、重要な役割を担っている。公的な場での改まった気持ちと、私的な場でのくつろいだ気持ちとを人は区別して敬語はそうした気持ちを表現する役割も有る事を忘れてはならない。

コミュニケーションの入り口は挨拶であり、重要な確認事項を含んでおり、仲間同士の合図であり、利用者の安心感を生む行為である。結果として福祉職への信頼感に伝わり、相手を受け入れる前提となるものである。

VI. クレームを人材育成のために

クレームとは、主張・要求・請求・申立することであり、日本では、以下のような主張に対してこの言葉が使われている。

1. 商品の取引で、問題があった場合に相手に損害賠償を請求すること。
2. 事実無根な事を主張すること、いちゃもんを付けること、はた迷惑な苦情の申し立て

提供された商品に納得いかなかった消費者は、商品の製造者に向けて不満を発し、代替品や代替行為、あるいは返金を求めることが一般的なクレームである。消費者からのクレームは企業側にとって本来はありがたいものであるはずである。それはクレームによって自分たちの商品の欠点やサービスの弱点を知ることができ、それを克服することでより品質の高い商品が次の消費者に提供できるからである。

福祉の職場でのクレーム対応がなぜ必要で有るかは

- ① 利用者や家族が施設や介護の内容を良くしてほしいという願い
- ② 大きな事故に繋がる前兆

と捉えられるからである。早く気付くことが出来れば事故回避に繋がるのである。ハインリッヒの法則は周知のことであるが小さなミスや、クレームをそのままにしていると、原因の追及や改善ができないことになる。大きな事故やクレームを無くすために、多くのクレームを集め、原因の追究、回避の方法を実践することが必要となる。日常の仕事が忙しく人を人材を育成する余裕が無いのは多くの事業所に言える。しかし、クレームを恥ずかしいもの、自分の失敗を隠したいのは人間の心理として当たり前のことであるが、小さなクレームを職場で共有し、その対応法を考えていく事が出来ると大きな事故は未然に防ぐことが出来るはずである。福祉職は、物事を改善する思考と、問題解決思考が生まれる風土の醸成が必要になる。

このようにクレームに対する考え方も従来と変わってきていると言われている。クレームは「お客からの贈り物」と言われているが、クレームを受けることで、自分で気づかない事を気づかせてくれると言うプラスの面で全員が受け止められると隠し事が無く、人材育成の手掛かりにもなる。福祉職は、燃え尽き症候群に陥る場合があると言われているが、自分なりに一生懸命に仕事をして、これ以上何をして尽くせばよいのかという状況に陥る場合がある。自分が良かれと思っていても、利用者や、家族はどのように受け止めているかは感情労働なので、決してすべてが良い感情を持つとは限らないのである。福祉職にとり不本意なことかもしれないが、なぜそのようになったかを考える事が人材育成のカギとなる。なかなか気づかない不満を指摘するのがクレームであると認識することが大切であることが解る。

VII. クレームとサービス

福祉職が行うサービスとはどのような特徴があるか考えなければならない。

- ① 無形性（形が無い）
- ② 同時消滅性（生産と消費の同時性）
- ③ 結果と過程の等価的重要性
- ④ 客との共同生産

⑤ 同一サービスの再生産が困難

という特徴がある。これを福祉の場に当てはめて考える事が大事になる。これらの特徴から、福祉職は、サービスをする人の技術と心構えを高く維持していく事が大切であるということになる。また、ホテルや、キャビンアテンダントの様に短い時間ではなく、長い時間関わることになり、生活そのものに大きく関わり、長く継続することになる。また、複数の人間でサービスが提供されるために受け止める方は、人を見てしまう事にもなる。ホテルであれば1泊5万円と1万円のホテルでは期待度が違い、1万円だったら仕方がないと思われる事でも5万円では期待度、満足度大きく違うのは当たり前であるし、同じ金額であったとしても、人により変わってくる。自分が期待したサービスが受けられない時不満を感じるのが当然となる。我々も消費者としての欲求がある。

- 1、良い品物を手に入れたいと言う、機能・品質欲求
- 2、品質と見合う価格にしてほしいと言う、経済的欲求
- 3、自分を大切にしてほしいと言う、愛情欲求
- 4、上得意の様に特別に扱ってほしいと言う、尊厳欲求

があり、そのどれかが満たされないとクレームになる。つまり期待以下ということである。福祉のサービスを受ける方々も同じで、利用者、家族はそれぞれの期待を抱いて過ごしている。安全・安心な生活を送ることは当然であるが、今まで何不自由なく暮らしていた方が、介助を受けなければ生活できない状態になった人の心の内を考えなければその方の欲求（尊厳を守る）が満たされないことになる。10人いれば10通り、100人いれば100様の思いが有るので、それも知らなければならない。

不満をどのように感じるか、表現するかもあるが、表現できる方の思いは受け止めやすいが、不満、不平を言わない方もいる。それは決して、サービスに満足しているのではなく、あきらめ、期待していないのかもしれないと考える必要がある。どうせ言っても無駄という風潮を無くさなければいけないということである。多くの方は我慢という引出しを持っている。不満があれば引出しに入れておき、不満が引出しの中に一杯になり、入りきらずに爆発してしまうのである。引出しの大きさは、人により変わるからこそ、クレームは突然現れることになる。人により感じ方、発生する時期が違い、クレームが無いからと言って、決して現状に満足しているわけではなく期待できないのでクレームが無いと捉えても良いのである。いくらどのようなところであってもクレームは影のように潜んでいるので、その事実を受け入れていくことをしなければならない。

クレームは家族や、本人ばかりでなく、福祉職にもあり、まず人材育成のためにはスタッフから集めることも必要である。双方のクレームを集めると、どのような時に不満を持つかがわかり、業務改善につながるようになる。クレームの根本は何か、ふと言ったクレームがクレームの始まりではなく、同じような不満がたまり噴き出していると考え、受け止めた人が悪いと捉えることもしてはならない。

利用者目線で組織を客観的にみて、利用者にとって介護スタッフが最後のよりどころになっていると意識して接していかなければならない事を肝に銘じる必要がある。普段の生活で、効率よく仕事をしようとするれば、皆一緒のやり方になり、個別性はなくなり、利用者一人ひとりに寄り添うことは難しい。福祉施設において福祉職の介護技術の習得、向上は当たり前で、最低基準となり、その上で感じ（身だしなみ・立ち居振る舞い等）の良さ、言葉遣いになる。利用者の家族は、利用者より厳しく

見て判断していることも知る必要がある。利用者目線を知るために、自分が介護される立場になることも大事であるし、家族の考えや思いを知るために、場面ごとのアンケートなども必要になる。もちろん回答は二者択一にして良いか、悪いかでした方が良いことは言うまでもない。

Ⅷ. まとめ

自分が福祉の現場について、利用者の様々な思いや、ニーズに戸惑いを感じた。措置の時代であり、特に資格があったわけではない。また現在でも、訪問介護でなければ特に資格を必要とはしない。プロ意識を持つことは、専門的な知識、技術を持つと言うのではなく、利用者の視点で仕事を効率よく、いかに良いサービスが出来るかを考え改善し、実施する能力と意欲をもって組織を活用して実行できることである。職場環境を整えるのは自分たちと思われがちだが、本来は経営者が行わなければならない役割である。福祉職がプロ意識を持つことが出来なければ、自分たちで業務改善の意識を育てることや、人材の育成ができないために、不平や不満を抱えて働く環境となる。

人の評価は

ステップ① 外見（サービスするのに相応しい服装）

ステップ② 態度（初対面の場合は笑顔と挨拶）

ステップ③ 話し方（利用者の不安な気持ちに共感できる話し方）

ステップ④ 話の内容（具体的なサービスや、福祉制度など専門的な内容）

で判断される。福祉のプロとして、利用者・家族・第三者を不快にさせてはならないので身だしなみに気をつけることが大事である。その視点は、清潔感、安全性、機能的、健康的、TPOだと言われている。もちろん安全性があるか、働きやすさも大事であるし、利用者、家族が見て「信頼を得られるものかどうか」も要素となる。これは、性差もあるが、年齢差と言いうのは重要な要素である。長い間生きていた中で、見慣れない姿は、若者にとり、あたりまえのことでも高齢者や家族は当たり前を受け止められない。これは言葉遣いにも言えることである。

良い挨拶、ため口、命令口調には特に気を使い、それを人材育成の柱にして、クレーム対処をしていく事が求められているのかもしれない。福祉のプロとして敬語の知識が乏しい、使い慣れていない場合丁寧な言葉から始めるとクレームが減少するとも言われている。福祉職が守るべき人としてのルールを職場の中で共有することが重要である。本研究を通して、福祉職の基本について述べてきたが、人と関わる上で一番大事なことや、現代人にとり苦手なコミュニケーションについてクレームを通して知ることが出来た。

Ⅸ. 参考文献

- ・介護保険を取り巻く状況 厚生労働省
- ・苦情という名の贈り物 ジャネルパロウ 著 井口不二男 訳 生産性出版 2006年
- ・人間関係 理解と誤解 加藤秀俊 著 中公新書 1966年
- ・介護事故・トラブル防止完璧マニュアル 田中元 著 ぱる出版 2011年
- ・人間の理解 介護福祉士養成講座編集委員会 中欧法規出版 2013年
- ・介護現場の困ったスタッフを戦力に変える指導法 石郡英一 著 日総研 2013年

