

令和 3 年 6 月 22 日現在

機関番号：33930

研究種目：基盤研究(C) (一般)

研究期間：2016～2020

課題番号：16K12353

研究課題名(和文)住民クレームを活用した公衆衛生看護管理能力向上のための教育プログラム開発

研究課題名(英文) Development of educational program to enhance public health nurses' management skills using complaints from residents

研究代表者

鈴木 知代 (SUZUKI, TOMOYO)

豊橋創造大学・保健医療学部・教授

研究者番号：50257557

交付決定額(研究期間全体)：(直接経費) 3,200,000円

研究成果の概要(和文)：研究目的は「住民クレーム」を積極的に活用し、公衆衛生看護管理のための研修プログラムの開発である。クレームを「住民が提供されるサービスに納得できずに起こす陰性感情を伴う申立て」と定義した。方法は、研修を企画・実施・評価し、プログラムの改正を行い完成させた。プログラムの内容は研究より得られた保健師のクレーム対応の基本姿勢の講義、クレーム場面のロールプレイ、個人技術や業務・組織改善を検討するためのケースメソッドの導入である。研修前と研修3ヶ月後、6ヶ月後のクレームに対する自己効力感を比較すると多くの項目において高い結果となり効果が検証された。

研究成果の学術的意義や社会的意義

公衆衛生看護管理の実施率、実施能力が低い問題に対しクレームを活用することで、保健師個人、管理職、組織において管理能力の評価や改善に取り組みやすくなる。民間とは異なり、保健師は単なるサービス提供者ではなく、対応から能動的に支援のきっかけをつかむ。クレーム申し立ても支援の契機であることが多く、住民からの申し立てを「支援を求めるSOS」として捉え、対応と並行して情報収集・アセスメントできる高度な能力が必要である。行政保健師のクレームに関する研究はほとんど見当たらず、新規性の高い分野である。本研究はクレームに危機管理・看護の質向上の契機となる資源としての価値を付加し、現場に還元できる。

研究成果の概要(英文)：Our aim was to develop a training program for public health nurse managers utilizing complaints from citizens. Complaints are defined as “claims made with negative emotions by residents who are not satisfied with the service provided.” A training program informed by prior research was planned, implemented, and finalized following modifications based on interim evaluations. The program consists of 1) lecture on how public health nurses can effectively respond to such complaints, 2) role-play exercises, 3) case method exercise to improve individual skills as well as organizational practice. Pre and post data were compared to assess the effectiveness of the training program. Participants' levels of self efficacy in responding to complaints were measured before and after the training (three and six months following the implementation of the program). In many survey items, higher self efficacy was observed after the completion of the program.

研究分野：公衆衛生看護学

キーワード：クレーム対応 公衆衛生看護管理 保健師

1. 研究開始当初の背景

保健師に求められる管理機能は、事例管理、地区管理、事業・業務管理、組織運営管理、予算管理、人材育成・人事管理、情報管理、健康危機管理である。新任・中堅・管理職すべての保健師に必要な能力であり、OJTでの力量形成が求められる。しかし、看護管理の重要性への認識は高いものの、実践率は低いことが指摘されている。この原因として、保健師は活動の評価を健康指標で捉えがちなことが挙げられる。健康指標のアウトカムは施策・活動の総合的な評価であり、具体的な個人や組織の評価としては不向きである。

保健師の管理能力の向上には、実際に現場で起きている問題を教材として、実践的に公衆衛生看護管理の力量を形成していくことが有効であると考えられる。OJTとして現場で行われているケースカンファレンスは、参加者があらかじめ一定の情報を持っていることを前提とした「事後の振り返り」が中心である。だが、これだけでは看護管理の重要な要素である突発的・危機的な状況への対応能力を培うことはできない。あるいは個人の能力の向上は図れても、組織全体のレベルアップにはつながられない。そこで、研究代表者らは、優れた看護管理能力を発揮する看護管理職を対象とした先行研究(伊藤ら、2014)の中で、保健サービスの利用者による苦情の申し立て(以下、クレーム)を保健師教育・職場改善の教材として活用することに注目した。クレームはネガティブなイメージが強いが、民間企業では、顧客の声として積極的に聴取している。その理由は、自らでは気づけないサービスの問題点に気づき事業改善につなげる「資源」だからである。さらにクレームは、個人ではなく、組織に向けられたものが多い。そこでクレームは個人の能力、そして、管理職の能力、特に組織としての管理能力の試金石としてサービスの質を評価できる最適な教材と考える。

2009年に研究代表者らが実施した母子保健におけるクレームの実態調査では、1年以内にクレームを受けたことがある者は6割を超えており、過去1年以内に平均3.3回の対応経験があった。クレーム場面は「乳幼児健康診査」が4割で、内容は「制度・体制に関するもの」、「事業の実施方法や連絡に関するもの」、「保健師の援助技術や姿勢に関するもの」等、多岐にわたりクレーム対応は保健師が避けて通れない事案になっている。クレームの特徴は、事前情報がなく、心の準備のないまま突然に申し立てられる。平素、対人援助職としてさまざまな支援困難事例に相対し訓練されている保健師であっても、強い恐怖や不安の中では、平時のように冷静な判断を下すことは難しい。クレームはできれば避けたい、あるいはクレームを受けることは恥と考える思考の下では、クレーム対応は個人や組織にとって避けたい体験であることに違いない。

公衆衛生看護活動の場で取り扱うクレームの特徴として、申し立ての内容が潜在する住民ニーズの現れや、申し立て者が何らかの支援を必要としている兆候であることが少なくない。そのため、クレームを活用した研修プログラムは、公衆衛生看護の現場で遭遇する複雑で支援困難な事例への対応能力を向上させるトレーニングとして、広く活用されることが期待できる。また、クレームに危機管理・看護の質向上の契機となる資源としての価値を付加し、現場に還元することもできる。さらに、労働者としての保健師の心身の安全を保障する観点からも重要である。

*本研究では、クレームを「住民が提供されるサービスに納得できずに起こす陰性感情を伴う申し立て」と定義する。

2. 研究の目的

本研究の目的は「住民クレーム」を積極的に活用し、看護の質を高めるための公衆衛生看護管理のための研修プログラムの開発である。

3. 研究の方法

平成 28(2016)年度:研究代表者らが開発したプログラムを用いて研修を企画、実施、評価し、プログラムの改正を行った。

平成 29(2017)年度:研修に活用するケースメソッドケースを増やし、改正したプログラムを実施、評価し、さらにプログラムの改正を行った。

平成 30(2018)年度:研修媒体として研修用のテキストの改正、さらに研修に活用する動画を制作した。管理的な立場の保健師のクレームを活用した組織マネジメント能力の仮説を構築した。

平成 31(2019)年度:組織対応について研修プログラムに反映するため、全国の母子保健担当部署の管理的立場の保健師へのクレーム対応・組織対応の実態調査を実施した。

令和2(2020)年度:完成した研修プログラムについて、テキストを活用して研修を実施・評価した。

4. 研究成果

(1) 科研までの研究と課題

2008年:研究代表者らが中心となりA県保健師を中心としたクレーム研究会発足。

2012年:保健師ジャーナル投稿「市町の母子保健事業に関する住民からのクレーム(苦情)の実態と保健師の受け止め68(5)、424-432、医学書院。

2014年:保健師ジャーナル掲載:保健師としてのクレーム対応のあり方と組織としての対応 熟練保健師がもつ経験知の質的な分析から70(12)、1067-1073、医学書院。

2015年:研修プログラム修正、研修実施、評価

[学会]保健師のための改訂版クレーム対応研修プログラムの評価(第1報)熟練保健師の技術と判断を評価視点として、第3回日本公衆衛生看護学会。

[学会]保健師のための改訂版クレーム対応研修プログラムの評価(第2報)受講者の自己効力感からの検討、第3回日本公衆衛生看護学会。

プログラムは、Kolbの経験学習サイクルモデル、経験学習プロセスモデル(赤尾、2010)を基盤とし、グループワーク、ロールプレイを中心とした実践的なワークショップ型である。研修で使用する模擬事例は、先行研究から作成し現場に即しているものを活用した。プログラム評価より以下の2点の課題が明らかになった。

実際にクレーム対応の技術は習得できたが、その体験を看護管理の視点まで発展するには至らない。根本的な問題の解決である事業・業務管理、組織運営管理までに発展することができない。

(2) の課題解決を目的としたクレーム対応プログラムの開発過程

突発的で予測不能な問題への対応力の形成に実績のある「ケースメソッド(高木ら、2013)」の導入を行った。また、ケースメソッドのケース検討のために、慶応義塾大学看護学部小池智子教授より指導・助言を受け、ケース教材の作成を行う。

(3) 改正プログラムのポイント

これまでのプログラム

- ・一般的なクレーム対応の基本姿勢
- ・ロールプレイを交えたケーススタディ
- ・クレーム対応をロールプレイにて実施

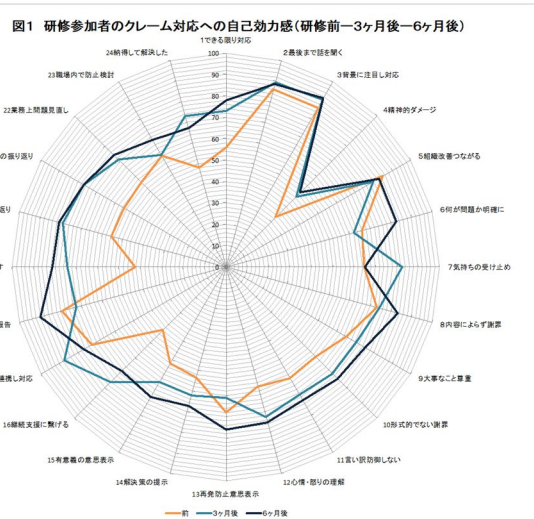
改正プログラム

- ・研修施設の特徴に合わせた事例作成
- ・ロールプレイの到達項目は研究で明らかになった具体的な保健活動でのクレーム対応の要点を導入
- ・ケースメソッドの導入と研修施設の特徴に合わせたケースの作成、活用

(4) 改正プログラムの効果

2015年に実施したクレーム対応研修の参加者20名(1施設、新任期対象)の結果より、クレーム対応の必要性と具体的な対応方法を習得することができたことが検証された(図1)。特に、ケースメソッドのクラスディスカッションにおいて、クレームが起こった問題の構造を明確にでき、具体的な対応策も挙げることができた。

研修前、3ヶ月後、6ヶ月後の自己効力感の質問紙(研究者作成)の結果:24項目中多くの項目が、研修前と比較して3か月後は上昇、さらに6ヶ月後も上昇。研修を受けクレームに前向きに対応する姿勢が身についている。改正された研修プログラムの効果と判断する。



2016年に実施したA県内の自治体保健師28名(20歳代11名、30歳代5名、40歳代7名、50歳代5名)を対象とした研修より、改正プログラムの効果を検証した。

プログラムは、自治体保健師が母子保健活動の場で起こる可能性がある状況をケースソッドのケースとして作成し活用した。今回はケースソッドのファシリテーターとしての役割を明確にして研修を実施した。クラスディスカッションにおける参加者の発言内容を分析した結果、管理的立場の保健師の参加は、思考の幅が広がる結果となり、組織対応の具体的な内容が出されることが明らかになった。

表1 全体討議(クラスディスカッション)における参加者の発言記録の分類

視点	クラスディスカッションにおける参加者の代表的な発言		看護管理の種類
	参加者が問題だと考える点	参加者が検討した対応方法	
児の母親	母親は自分を責め、気持ちが混乱している。 父親、祖母の理解が不足している。 保健師にいつでも相談していいことを知らなかった。	母親の体調確認、母親の気持ちに寄り添い傾聴する。 家族を見る視点が必要である。 随時相談できる場を伝え保健師は相談にのると説明。	①事例管理 ③事業・業務管理
健診の問診を担当した保健師	母親の状況の理解や、共感的態度が不十分。 児や生活状況のアセスメントが不十分。 母親への説明態度が悪い。	母親の思いや気持ちを母親の立場で振り返り下げて聞く。 第1子と第2子それぞれのアセスメント、生活のアセスメントを多角的な視点で行う。 声が小さい、冷静でない、素直とねがいの声かけが必要である。	
地区担当保健師	問題を母親・スタッフ間で共有化できていない。 保健師の想像力、共感性が弱いのではないか。 記録が不十分で、保健師の対応の根拠が不明のため、事後に問題が共有化できない。	母親に対し意味な表現をせず具体的に伝える。 健診で決着せず他の理由を機会に訪問して様子を見る。 観察の記録にとどめず、根拠が明確な記録をする。	

【ファシリテーターの提言】

新しい意見が出なくなった時点で
熟練者、管理者に積極的な発言を促す



「ベテランの方からご意見ありますか」
「管理職の方、いかがですか」
「ケース、保健師個人以外の要因はどうですか」

組織	問診担当保健師、地区担当保健師ともに他の保健師に相談できる相手や相談体制がない。 当口スタッフに欠員が出た場合の補充がない。 問題ケースの共有化ができない。 母親が帰ってしまうのに誰もフォローしない状況。 要フォローとする判断が明確でない。 保健師の相談技術にばらつきがあるのではないか。 カンファレンスはケースの事にとどまり、保健師の相談技術が見えてこない。 健診前後のカンファレンスで、要フォロー児に対し地区担当保健師以外の保健師からの発言がない。	教育体制、相談体制を作る。 係を超えた協力体制が必要。 健診の様式を工夫し、共有しやすく変更する。 危機管理体制の教育、地区担当保健師個人の責任にしない組織体制づくり(同行訪問、担当交代など)。 健診で決着しなくても良い体制づくり。 フォローの基準をつくる。教育の機会が必要。 教育が必要。 カンファレンスで保健師の関わり方の振り返りを取ることが必要。 個人の責任にしない組織づくり。	③事業・業務管理 ④組織運営管理 ⑤人材育成・人材管理 ⑥健康危機管理
----	---	--	--

保健師の看護管理8機能 ①事例管理 ②地区管理 ③事業・業務管理 ④組織運営管理 ⑤予算管理
⑥人材育成・人材管理 ⑦情報管理 ⑧健康危機管理

(5)「クレームを活用した保健師のスキルアップ研修」プログラムの内容

テキストの改正:これまでの研究や研修の評価を反映させて改正した。「なぜクレーム対応が必要か」「クレーム対応の実際」「クレームを活かす」「ケースソッドを活用したスキルアップトレーニング」「研修スケジュール」で構成した。「クレーム対応の実際」の章では、熟練保健師がもつ経験値の質的な分析結果から、クレーム対応の保健活動における5つのステップを提示した。「クレームを活かす」の章では、教育・業務改善・組織改善の具体的な方法を提示した。「ケースソッドを活用したスキルアップトレーニング」の章では、ケース(人間ドック当日の朝の問診場面、3歳児健康診査場面、特定保健指導以外のリスクのある対象者支援場面)と「問い」を提示した。

動画作成

研修時にクレーム対応の基本的姿勢を習得するため、ロールプレイを導入してきたが、モデルを提示してほしいとの要望を受け、場面設定をしてクレーム対応の具体的な姿勢を動画にて表現した。

<https://youtu.MpBQcxMqrAU>(研修動画の掲載)

ワークショップの評価

		テーマ	内容	受講者	評価
平成30 (2018)年	第9回せいれい看護学会 (ワークショップ)60分	ポジティブ思考のクレーム対応術	クレームとは何か 訴える人の心情の理解 クレーム対応の基本姿勢は講義とロールプレイ。	30人	アンケート結果(14名):クレーム対応の方法の理解(100%)、自由記載では、「実際のクレーム対応のロールプレイが参考になった」等 ワークショップの目的は、達成できたと判断する。

令和 2 (2020)年	第8回日本公 衆衛生看護 学会(ワーク ショップ)80 分	保健師活 動に役立 つポジティ ブ思考のク レーム対応 術	クレーム対応の基本姿勢 保健活動の場で起こるクレ ームについて情報交換 クレ ームに関する管理的立場の保 健師対象調査結果報告 ク レームが業務・組織改善につ ながらない理由や背景につ いてグループワーク	37人	グループワークより:クレームが活か されない理由「クレームの背景まで読 み取れていない」「全体共有ができて いない」「個人のクレームは周知しに くい」「クレーム研修を受講する機会 が少ない」「職場の人間関係が影響」 「電話対応の難しさ」「クレーム内容を 分析できていない」
-----------------	---	--	---	-----	---

(6) 管理的立場の保健師を対象とした調査結果

組織対応について研修プログラムに反映するため、全国の母子保健担当部署の管理的立場の保健師へのクレーム対応・組織対応の実態調査を実施した。

1,918 か所の市区町村に調査票を配布し、回収された調査票は 528 票、回収率 27.5%であった。年齢では、50 歳代が最も多く 2,035 人(44.5%)。経験年数は、21 年～30 年が最も多く 238 人(45.0%)。役職の有無では、役職「有」が 440 人(83.3%)で、役職は、係長が最も多く 326 人(74.1%)。

1年間のクレームの有無では、クレーム「有」は、357 人で 67.6%であり、クレーム「無」が 171 人で 32.4%であった。最も多かったのは「保健師・栄養士等の専門職の対象者への支援に関すること」266 件(74.5%)、次は「保健事業の実施に関すること」で 224 件(62.7%)であった。

職場の対応と体制では、「上司への報告体制」が最も多く、411 件(77.8%)で、次に「クレーム内容を活動に活かす職場の雰囲気がある」で 285 件(54.0%)であった。しかし、「業務に活かしている」が 119 件(22.5%)、「組織改善に活かしている」は 25 件(4.7%)、「クレームの集計」が 23 件(4.4%)、「クレーム対応のマニュアル」が 23 件(4.4%)と少なかった(表 3)。

表 3 クレームに関する職場の対応と体制 (複数回答)

n = 528

対応 と 体制	n	%
クレームを上司などに報告する体制になっている	411	77.8
クレームの内容を活動に活かす職場の雰囲気がある	285	54.0
クレームの内容を検討する場がある	173	32.8
クレームに関するスタッフの研修がある	127	24.1
クレーム対応を分析して業務改善に活かしている	119	22.5
クレームに関する体制は特にない	58	11.0
クレームに対して住民に回答を開示している	56	10.6
クレーム対応を分析して組織改善に活かしている	25	4.7
報告されたクレームの数を職場で集計している	23	4.4
クレーム対応のマニュアルが作成されている	23	4.4
クレーム担当者がいる	6	1.1

(7) 管理的立場の専門職のロールプレイを導入、管理職の姿勢を含めた研修プログラムの評価

2020 年、看護職・福祉職 48 名を対象に、クレーム対応研修を実施した。この研修では、クレーム対応のモデルとなるため、管理的立場の専門職のロールプレイを導入した。研修終了後のアンケートでは、「ベテランのロールプレイを見て普段から家族との関係をつくらなければいけないと思った」等、具体的な対応技術が修得できたとの感想が多かった。また、「組織として対応する意味について考えることができた」「ケースメソッドは一体感があった」「クラスディスカッションでは「自分の視点の偏りに気づけた」等、研修の目的である、個人技術の向上、組織対応の必要性の理解、具体的な対応策の提示ができていた。

< 引用文献 >

- ・深江久代、杉山真澄、鈴木知代他(2012):市町の母子保健事業に関する住民からのクレーム(苦情)の実態と保健師の受け止め、保健師ジャーナル、68(5)、424-432、医学書院。
- ・伊藤純子、鈴木知代、深江久代他(2014):保健師としてのクレーム対応のあり方と組織としての対応 - 熟練保健師が持つ経験知の質的な分析から、保健師ジャーナル、70(12)、1067-1073、医学書院。
- ・高木晴夫、竹内伸一:ケースメソッド教授法入門、慶應義塾大学出版会、2012。

5. 主な発表論文等

〔雑誌論文〕 計1件（うち査読付論文 0件/うち国際共著 0件/うちオープンアクセス 0件）

1. 著者名 鈴木知代、伊藤純子、深江久代、杉山真澄、山本愛	4. 巻 76
2. 論文標題 住民クレームを保健師のスキルアップや業務・組織改善に活かそう	5. 発行年 2020年
3. 雑誌名 保健師ジャーナル	6. 最初と最後の頁 676-681
掲載論文のDOI（デジタルオブジェクト識別子） なし	査読の有無 無
オープンアクセス オープンアクセスではない、又はオープンアクセスが困難	国際共著 -

〔学会発表〕 計6件（うち招待講演 0件/うち国際学会 0件）

1. 発表者名 鈴木知代、伊藤純子、杉山真澄、深江久代
2. 発表標題 ポジティブ志向のクレーム対応術 保健活動の場で起こるクレームを保健師のスキルアップ・業務改善に活かそう
3. 学会等名 第8回日本公衆衛生看護学会
4. 発表年 2020年

1. 発表者名 伊藤純子、鈴木知代
2. 発表標題 住民クレームを教材として活用する公衆衛生看護管理研修プログラムの開発-個人スキル開発と看護管理の視点から-
3. 学会等名 第9回せいわい看護学会
4. 発表年 2018年

1. 発表者名 伊藤純子、深江久代、杉山真澄、山本愛、鈴木知代
2. 発表標題 住民クレームを教材として活用した公衆衛生看護管理研修プログラムの効果
3. 学会等名 第76回日本公衆衛生学会
4. 発表年 2017年

1. 発表者名 鈴木知代、伊藤純子、鳥羽山睦子、平野幸子、深江久代、杉山眞澄、山本愛
2. 発表標題 保健師のためのクレーム対応研修プログラム（第3版）評価-ケースメソッド導入の効果-
3. 学会等名 第75回日本公衆衛生学会
4. 発表年 2016年

1. 発表者名 伊藤純子、鳥羽山睦子、平野幸子、深江久代、杉山眞澄、山本愛、鈴木知代
2. 発表標題 保健師のためのクレーム対応研修プログラム（第3版）評価-自己効力感の定量的比較-
3. 学会等名 第75回日本公衆衛生学会
4. 発表年 2016年

1. 発表者名 鈴木知代、伊藤純子、杉山眞澄、深江久代、
2. 発表標題 住民からの母子保健活動に対するクレームへの組織的対応の実態-市区町村の管理的立場にある保健師を対象とした調査より-
3. 学会等名 第9回日本公衆衛生看護学会
4. 発表年 2021年

〔図書〕 計0件

〔産業財産権〕

〔その他〕

クレーム研修テキスト「クレームを活用した保健師のスキルアップ研修」保健師のスキルアップをめざす会2019. ページ数33ページ.
--

6. 研究組織

	氏名 (ローマ字氏名) (研究者番号)	所属研究機関・部局・職 (機関番号)	備考
研究分担者	伊藤 純子 (Ito Junko) (10436959)	静岡県立大学・看護学部・助教 (33804)	
研究分担者	深江 久代 (Fukae Hisayo) (30300172)	静岡県立大学・看護学部・特任教授 (23803)	

	氏名 (ローマ字氏名) (研究者番号)	所属研究機関・部局・職 (機関番号)	備考
研究協力者	杉山 眞澄 (Sugiyama Masumi)		

7. 科研費を使用して開催した国際研究集会

〔国際研究集会〕 計0件

8. 本研究に関連して実施した国際共同研究の実施状況

共同研究相手国	相手方研究機関