

# 令和2年度福祉サービス苦情解決研修会 概要

## 1. 会場・期日

【基礎編】 千葉市生涯学習センター 2階ホール (第1～2回)

第1回 令和2年11月16日(月) 10時10分～14時40分

第2回 令和2年12月14日(月) 10時10分～14時40分

【応用編】 千葉市生涯学習センター 2階ホール (第1回)

千葉県経営者会館 6階 大ホール (第2～3回)

A 10時10分～12時 B 14時10分～16時

第1回 令和2年12月18日(金) A・B

第2回 令和3年 1月18日(月) A・B

第3回 令和3年 2月12日(金) A・B

## 2. 概況

### (1) 参加者

【基礎編】 第1回 令和2年11月16日(月) 103名

第2回 令和2年12月14日(月) 111名

【応用編】 第1回 令和2年12月18日(金) A・B 115名

第2回 令和3年 1月18日(月) A・B 76名

第3回 令和3年 2月12日(金) A・B 70名

◎合計475名

### (2) 内容 ※要点は事務局が要約したもの

◎基礎編(第1～2回) 11月16日(月)・12月14日(月)

【講義】「福祉サービスにおける苦情解決の基本視点」

<講師>西尾 孝司 氏

淑徳大学 総合福祉学部社会福祉学科 教授

#### 《要点》

- ・苦情とは、不満や怒りが付着した要望・期待である。要望や期待が満たされなかった場合に苦情は生まれる。
- ・苦情の意義として、①不都合な出来事を減らし、使命を達成し、優れた結果を生み出すことができる。②対象者と認識の不一致を知ることができる。③重大なリスクが明らかになる。④対象者の要望や期待を知るきっかけとなる。⑤社会的信頼に繋がる。
- ・福祉サービス事業者には苦情解決体制整備や積極的に苦情を受け取る努力が求められる。

- ・苦情、不満があっても大多数の人は申し立てた後の不利益を懸念したり、何らかの負い目などで苦情申し立てをためらう。
- ・福祉サービス事業者は苦情をたくさんいただくことが大事。コミュニケーションを豊かにし、定期的なアンケートの実施、家族、実習生、ボランティア等からの聞き取りをする。
- ・苦情の手順は①苦情の受付⇒②報告・確認⇒③話し合い・解決案の調整⇒④対応記録・確認⇒⑤公表である。
- ・苦情対応の基本として、迅速な対応、不十分な点を指摘してもらっていると捉え、改善方法を考える。誤解を防ぐためにていねいな説明、書類等の整備、外部機関の活用をする。理不尽や不当な苦情の場合は他職種との連携、記録を残すことが重要である。
- ・日常的に円滑なコミュニケーションが取れていると苦情ではなく要望として受け取れる可能性が高まる。事業目的を明確に意識できている組織では大半の苦情は「宝」となる。
- ・管理者・幹部職員は苦情を前向きに捉える組織風土を構築していくことが大事である。

◎応用編（第1回）12月18日（金）A・Bともに同様の内容

**【講義】「苦情解決におけるリスクマネジメント」**

<講師>小川 佳子 氏

小川佳子法律事務所 弁護士

《要点》

- ・人権とは「人が人である尊厳・絶対に侵されてはならないもの」である。
- ・苦情とは「適正なサービスを受ける権利が侵害された」との訴えである。
- ・苦情を受けた瞬間から事業所の評価が始まる。具体的に「いつ」「誰が」「どのように」したのかを聞く。親身にかつ淡々と冷静に聞く。クレーム内容を正確に把握し、クレームとして取り上げるかスクリーニングする。毅然と対応すべき時はそうする。
- ・早期に、個別に、冷静に対応し、記録を残す。調査結果の通知と報告をする。
- ・裁判では証拠書類について誰が、いつ作成し、内容は真実かが重要となるため、記録作成にあたっては1, 事実を正確に記載する 2, 事実か主観かを峻別する 3, 発言者の言葉どおりに記録する 4, 口頭での医師からの指示の記録 5, 申し送り事項の記載をする。
- ・改ざん変造は論外であり上司からの指示でも行わない。
- ・クレームは、事業者の盲点をついていることが多い。
- ・クレームに対する真摯で迅速な対応は利用者との関係を良好なものにするだけでなく、経営の安定に資することにもなる。
- ・事業者としては、日頃から第三者の目を自ら持ち「果たしてこれでいいのか」と絶えずレビューする必要がある。

- ・訴訟をおそれる必要はなく日頃から証拠をいかに残すか、という点に留意する。

◎応用編（第2回）1月18日（月）A・Bともに同様の内容

【講義】「苦情解決能力向上に向けたコミュニケーションスキルのポイント」

<講師>山郷 政史 氏  
株式会社ツクイスタッフ専任

《要点》

- ・昨今は無理難題を突き付けてくるご家族、保護者、常識の通じない方や悪意を持ったクレーマーが増えてきている。しかしクレームを言いに来る人の大部分は何らかの意味で困っている人である場合が殆どである。
- ・ヘビークレームの定義は客観的かつ冷静に判断して、常軌を逸した要求。必要な対応を行っても話し合いに持ち込めない状態である。
- ・クレームは組織内部では気付きにくい、外部からの生の声と言え、貴重な情報として受け止める。個人や組織の改善点を指摘してくれる声でもあり、積極的に対応することで個人と組織の成長の種となる。また、期待しているからこそ寄せられるクレームであり、信頼回復のチャンスと捉える。
- ・クレーム発生の要因として、①職員の対応が原因の人的要因、②仕組みや手順によって起こる業務要因、③その他の要因としてサービスの量や制度に関すること、職員へのいわれのないクレームがあり、このうち5割以上が人的要因を占めていることが多い。
- ・不満や不信をもつ相手の気持ちをやわらげ、最大限満足のいく結果を目指すためには、対応の進め方に配慮が必要である。
- ・クレーム対応の流れとして4つのステップと注意点があり、ポイントは相手に長々と話をさせず、復唱することでクレーマーのペースダウンにつながり、一方的な苦情ではなく対話したクレーム対応となる。
- ・ヒアリングには、頭、目、耳、口、体の全身傾聴、表現の工夫でスムーズなクレーム対応につながる。

◎応用編（第3回）2月12日（金）A・Bともに同様の内容

【講義】「福祉職に必要なメンタルヘルス・ストレスマネジメント」

<講師>野坂 哲夫 氏  
M&C教育企画 シニア産業カウンセラー  
メンタルヘルス研修講師、キャリアコンサルタント

《要点》

- ・メンタルヘルス対策は生産性にも直結するため、ハラスメントによる健康障害を防止する必要がある。感情的、人前で注意、詰問の多用をするとパワハラになる。若い人が主任等の役職につきスキルがない状態で権限を持つとパワハラになりやすい。互いに敬意を払い、相手を尊重することが最も重要である。
- ・メンタル不調は身近な問題であり、早期発見、周囲の気づきが重要である。心配し

ている人がいるということが大事。うつ病等に対する偏見が根強く、啓発、教育活動が必要。

- ・現代の教員は授業に関わる業務以外の仕事で忙殺されている。そこに問題のある保護者との対応が加わればストレスも過大になり、教育現場のクレームは深刻である。
- ・クレームは利用者の気持ち（感情）が深く関わっている。
- ・クレーム対応には配慮のある言葉を使う。こちらが何を言ったかではなく、相手が何と聞いたかが大事である。話を聞く時は共感し傾聴する。
- ・相手がどうしても聞く耳を持ってくれない時は3変法（①人を変える。②場所を変える。③時間を変える。）を実践する。
- ・また、クッション言葉（「恐縮ですが」「お手数ですが」等）の活用は相手の気持ちを和らげ、さまざまな人に有効である。
- ・利用者、職場の同僚を心配する一方、自分自身の健康管理に対する配慮も大切である。
- ・あいさつは職場環境を改善する。上司からの評価は仕事のやりがいにつながる。
- ・互いを認め、ねぎらう、褒めることは職場でいきいきと働くことにつながる。