

# 平成27年度福祉サービス苦情解決担当者・第三者委員研修会 概要

## 1 会場・期日

【基礎編】①匝瑳市民ふれあいセンター大ホール

平成27年10月27日（火）10時20分～16時

②千葉市文化センター3階アートホール

平成27年12月9日（水）10時20分～16時

【実践編】③千葉市ビジネス支援センター会議室（きぼーる13階）

平成28年1月20日（水）10時20分～16時

## 2 概況

### （1）参加者

【基礎編】①平成27年10月27日（火） 96名

②平成27年12月9日（水） 386名

【実践編】③平成28年1月20日（水） 106名

◎参加延べ人数 588名

◎両日（基礎・実践）参加者数 83名

### （2）内容

◎基礎編 10月27日（火）・12月9日（水）

【講義Ⅰ】「苦情対応の基礎知識」

<講師>高山 光司 氏

（弁護士／千葉県運営適正化委員会 苦情解決部会部会長）

《要点》

- ・職員は自身が苦情対象でない場合でも、苦情を組織の問題と捉えて考える
- ・匿名の苦情は受けつけないのではなく、問題があれば改善する。
- ・苦情と意見要望は紙一重。苦情や意見要望が無い方が不自然。肝心なのは苦情の連鎖、悪の連鎖を断ち切り福祉サービスを向上させること。
- ・苦情処理は施設の信用を高める。働く者も誇りを持って仕事ができるので信用がさらに高まる（善の連鎖）
- ・苦情申出人からの過度の要求に基づく苦情や申出人側に問題がある場合については解決困難な苦情として捉える。理不尽な要求には応えない。
- ・苦情受付担当者は、苦情受付から解決、改善までを書面で記録し、自身の

みで解決せずに苦情解決責任者や苦情申出人の同意を得て第三者委員へ報告して対応する。

- ・ 苦情解決責任者は、苦情申出人との話し合いによる解決に努め、必要に応じて第三者委員の助言や話し合いの立ち会いを求める。
- ・ 個人情報に関する部分を除き、苦情解決結果や同じ苦情を繰り返さないための取り組み（勉強会やマニュアルの作成等）を公表して信頼性の向上に努める。

#### 【講義Ⅱ】「苦情解決の実際」（10月27日）

<講師>西尾 孝司 氏

（淑徳大学総合福祉学部 准教授／千葉県運営適正化委員会 苦情解決部会委員）

《要点》

- ・ 虐待問題について業務改善委員会を組織し、外部から有識者（大学教員等）を招聘して改善策の実行と検証を行う施設もある。苦情も業務改善委員会等を活用して解決を目指す方法もある。
- ・ 利用者同士のトラブルにおいて、相手を退所させろ等の声の強い利用者の意見に振り回されてはいけない。
- ・ 大声で恫喝してきたり金銭目的の家族等については、録音録画を行い威力業務妨害として警察や弁護士と一緒に動いてもらうことも必要。
- ・ 苦情につながる事実が発生しにくい組織を作り、発生の際には責任者が前面にでて迅速に対応することが重要。

#### 【講義Ⅱ】「苦情解決の実際」（12月9日）

<講師>山下 興一郎 氏

（淑徳大学 総合福祉学部 社会福祉学科 准教授）

《要点》

- ・ その時々々に寄せられた苦情を解決するだけでなく、サービスの質の向上を図る取り組みに結び付ける。そのことが真の苦情解決ということ。
- ・ 施設長の他全職員が参加してサービスの自己評価（点検）を行う。
- ・ 外部による第三者評価を積極的に受け、サービスの質について客観的な視点から意見を貰って改善をすすめる。

- ・施設側は自己評価に慣れることが必要。サービスの質の向上に反比例して苦情が減ってくる。

**【講義Ⅲ】「福祉分野のリスクマネジメント」～事故前後の対応等について～**

<講師>三田寺 裕治 氏

(淑徳大学 短期大学部 健康福祉学科 教授)

《要点》

- ・苦情に対しては二度と同じ苦情が発生しないように苦情内容や結果をデータベース化して事業所全体で共有する。
- ・言いたいことが言えずに不満が積もると苦情になる。普段から利用者や家族と積極的にコミュニケーションを図って関係づくりを行っておく。
- ・過失（善管注意義務違反）とは、結果を予見できたのにしなかったこと。結果を回避しえたのに回避する方策を取らなかったこと。
- ・歩行が危ないから歩かせないなど、リスクマネジメントの取り組みが極端だと利用者のQOLの向上や尊厳の保持ができなくなる。福祉サービスは鉄道、飛行機、原発等、絶対に事故を起こしてはいけないところとは異なる。
- ・事故の発生を未然に防止するための方策が重要であり、利用者ごとにリスクをアセスメントして予防策をとる。
- ・万が一事故が起きた場合は速やかに救急措置を行い、病院や家族等への連絡を行う。利用者や家族等へは早急に誠意をもって説明し、不安や心配をかけたことについてお詫びする。対応が遅くなればこじれてしまう。
- ・事業所内に「安全管理委員会」を設置し、ヒヤリハット事例や事故事例の収集を通じたリスクの洗い出し、事故要因の分析、現場職員への周知、事故防止マニュアルの作成、職員教育などについて推進する必要がある。

◎実践編 1月20日（水）

**【講義】「苦情解決の意義と目的」～働く喜びが実感できる職場とするために、今、私たち一人ひとりが取り組むべきこと～**

<講師>久田 則夫 氏

(日本女子大学 人間社会学部 社会福祉学科 教授)

《概要》

- ・苦情解決には人材育成が重要。利用者を「ちゃんづけ」で呼ぶ職員がいる

- が、職員はプロなのだから敬語でも人間関係をつくれるようにするべき。
- ・閉鎖的な体質の組織やお互いに批判しない組織では苦情の芽（権利侵害の芽）が生える。
  - ・苦情受付担当者には意見要望のレベルのものまで寄せられる。意見要望を放置すれば苦情になるため、これを苦情の芽として捉え、一人で抱え込まずに他の職員と協力しながら対応する。
  - ・第三者委員はマンネリではない新鮮な目を見た意見をしてくれるので、積極的に活用すべき。
  - ・以前と比べてサービスに対する利用者の期待値は上がっている。現状維持ではサービスの低下と映ってしまう。
  - ・感情をコントロールできない職員、投げやりな職員、協調性が無い職員、指示待ち職員、権利侵害とは何か理解していない職員等、困った職員が多い職場はいつ苦情を申し立てられてもおかしくない。
  - ・職員が介助する都合でトイレにドアが無くカーテンの施設があるが、人間の大事な感情である「羞恥心」を諦めさせようとしている。諦めさせるために職員は働いているのか。誰の為の援助なのかを考えること。
  - ・期待が無ければ何も言われなくなる。期待があるからこそ、意見、要望、苦情が出るので苦情があることは恥ではない。苦情があるのに気づかぬふりをするのはプロとして恥ずべきことである。

#### 【シンポジウム】「苦情解決からサービスの向上をめざす」

<コーディネーター>久田 則夫 氏

<シンポジスト>

◆特別養護老人ホーム 藤心八幡苑 斉藤 柳子 氏（施設長／苦情解決責任者）

《概要》

- ・入所者が原因不明の骨折をしたことについて、虐待されたと思った家族が施設からの電話に出ず、警察に通報するなどトラブルになった。
- ・理事長、第三者委員、施設長、相談員で事故対策委員会を開催し、事故の原因等を検討し、具体的な介護方法の計画を立てた。
- ・職員全体会議で経過並びに今後の対応について話し合い、信頼回復に向けての実践方法を確認した。

- ・施設長、相談員、事務長で家族宅を訪問。面会での謝罪が遅れたことをお詫びし、今後の介護方法を説明して病院から安心して戻れるよう配慮した。
- ・親族も定期的に面会に訪れるようになり、職員とのコミュニケーションもとれるようになった。

◆障害者支援施設 さくら千手園 蜂谷 眞司 氏（支援課係長／苦情受付担当者）

《概要》

- ・利用者から、自身の視力障害を理由に希望する作業をやらせてもらえない趣旨の苦情があった。
- ・第三者委員からは本人の希望を叶えるために取り組めることを検討するように意見があった。
- ・利用者に対し不快な思いを与えたことについて謝罪した。
- ・職員会議で対応を検討し視力障害があっても作業可能な部分を利用者が行い、職員が仕上げることになった。
- ・利用者本人は意欲的に作業に取り組むようになった。

◆保育所 ちどり保育園 吉岡 敦志 氏（副園長／苦情受付担当者）

《概要》

- ・子ども同士の衝突があり、怪我をした子の保護者から、園の対処方法や説明に不備があるとして苦情に発展した。
- ・第三者委員を交えて話し合いを行い、再発防止策の検討等を行った。
- ・怪我の発生を完全に防ぐことはできなくても、発生した状況を正確に記録することで再発防止策を講じたり保護者へ正確に伝えることは可能になる。
- ・園内ハザードマップの作成、インシデント アクシデント報告書の作成および一カ月以後の振り返りをとおして保育リスクマネジメントを実践し、サービスの向上を目指すことになった。

【事例検討会】「事業者と第三者委員による苦情解決について」

※高齢・障害・児童の各分野に分かれてグループワークを実施

<事例1> (高齢者)

事業者：小規模多機能型居宅介護

苦情内容：父が母の入所中の施設に迷惑をかけたという理由で母が契約解除された。

◎A～Gグループで検討（計7グループ）

【発表Bグループ】

- ・母の身元引受人が父の認知症の状況を正確に伝えていなかったせいで施設側の対応も誤ってしまった。父のケアマネが施設へ連絡できたら良かった。
- ・身元引受人に連絡が取れない場合に備え、配偶者や他の親族の連絡先を聞いておけば良かった。双方の連絡不足により問題がこじれた。

<事例2> (障害児童)

事業者：放課後等デイサービス

苦情内容：子が遊具で遊んでいた際に事故に遭ったが対応が悪い。さらに退所するように言われている。

◎H～Iグループで検討（計2グループ）

【発表Iグループ】

- ・子どもの怪我の状況をまずきちんと確認すべきだった。
- ・保護者との日ごろのコミュニケーション不足が事故時の苦情につながった。
- ・事故を起こした時の職員の対応について共有をするべき。

<事例3> (障害者)

事業者：就労継続支援A型事業所

苦情内容：職員の意識が低い。利用者も能力が低い人がいる。

◎J～Oグループで検討（計6グループ）

【発表Lグループ】

- ・苦情申出人が匿名なのは閉鎖的な事業所の可能性がある。
- ・職場の規律が乱れていると思われる。
- ・第三者委員は多くの職員から聴き取りをするべきだった。
- ・苦情受付と解決システムをきちんと構築する必要がある。

平成27年度

福祉サービス苦情解決担当者・第三者委員研修会の様子



# 平成27年度

## 福祉サービス苦情解決担当者・第三者委員研修会開催要項

### 1 開催目的

社会福祉法によると、事業者は苦情解決に努めることとされ、各々の福祉サービス最低基準では、事業者に苦情受付窓口の設置を義務付けています。

「要望」に「不満」が加わると「苦情」になります。苦情を未然に防ぐには、要望を伝えやすい環境を作り、聴き取りを十分行う等、気軽に話し合える良好な関係づくりが必要です。

さらに苦情を訴えられても、利用者の心の声に耳を傾け、原因と改善策を丁寧に説明することで信用を取り戻すことが大切です。

そこで、本研修は各事業所の苦情受付担当者、苦情解決責任者、第三者委員が各々の役割を理解し、苦情解決プロセスにおける実践力を高め、福祉サービスの質の向上を図ることを目的として開催します。

- 2 主催** 千葉県運営適正化委員会  
**共催** 社会福祉法人千葉県社会福祉協議会

### 3 日時・会場・定員【基礎編 2会場 / 実践編 1会場】

#### ◎基礎編(匝瑳市会場)

日時:平成27年10月27日(火) 10時20分～16時

会場:匝瑳市民ふれあいセンター大ホール

定員:250名

#### ◎基礎編(千葉市会場)

日時:平成27年12月 9日(水) 10時20分～16時

会場:千葉市文化センター3階アートホール

定員:450名

#### ◎実践編

日時:平成28年 1月20日(水) 10時20分～16時

会場:きぼーる 13 階(千葉市ビジネス支援センター会議室)

定員:120名

#### <留意点>

- ・基礎編は、ほぼ同じ内容で2ヶ所で開催します。ご都合が良い方へご参加ください。
- ・実践編は1回のみで開催です。
- ・実践編は基礎編を終えなくても受講できますが、できる限り基礎編を受講してください。
- ・基礎編、実践編どちらか1日のみでも受講できます。
- ・申し込みは先着順とし、定員に達ししだい締め切ります。



#### 4 参加対象者

福祉サービス事業者が設置する苦情受付担当者、苦情解決責任者、第三者委員、関係役職員、その他福祉サービスの苦情解決制度に関心を有する方。

#### 5 研修負担金(1日の参加費)

基礎編 3,000円

実践編 2,000円

#### 6 参加申込み・参加券

別紙1「参加申込書」及び別紙2「苦情解決体制アンケート」へ必要事項をご記入のうえ、平成27年10月2日(金)までに、本要項「13 連絡先」へFAXまたはE-mailでお申込みください。

申込書の受付後、「京成トラベルサービス(株)」(※研修申込み受付・負担金収納事務代行業者)から、10月17日(土)までに①「参加券」、②「負担金請求書」(※昼食申込みの方は昼食代含む)、③「昼食券」(※申込みの方のみ)をお送りします。

負担金は期日までに納入のうえご参加ください。

参加券は研修日まで大切に保管し、必ず受付にご提出ください。紛失された場合は再発行手数料をいただく場合があります。

定員を超過し参加不可になった場合は、京成トラベルサービス(株)からご連絡します。

#### 7 プログラム

##### ◎10月27日(火)【基礎編：匝瑳市会場】

9:30	10:20	10:30	12:00	13:00	14:20	14:30	16:00
受付	開会 挨拶等	講義Ⅰ	昼食 休憩	講義Ⅱ	休憩	講義Ⅲ	閉会

※研修内容・時間割り等が都合により一部変更になる場合がありますので、あらかじめ御了承ください。

**10:30～12:00**  
【講義Ⅰ】「苦情対応の基礎知識」  
講師:高山 光司 氏  
(弁護士/千葉県運営適正化委員会 苦情解決部会部会長)

**13:00～14:20**  
【講義Ⅱ】「苦情対応の実際」  
講師:西尾 孝司 氏  
(淑徳大学 総合福祉学部 准教授/千葉県運営適正化委員会 苦情解決部会委員)

**14:30～16:00**  
【講義Ⅲ】「福祉分野のリスクマネジメント」～事故前後の対応等について～  
講師:三田寺 裕治 氏  
(淑徳大学 短期大学部 健康福祉学科 教授)

◎12月9日(水)【基礎編：千葉市会場】

9:30	10:20	10:30	12:00	13:00	14:20	14:30	16:00
受付	開会 挨拶等	講義Ⅰ	昼食 休憩	講義Ⅱ	休憩	講義Ⅲ	閉会

※研修内容・時間割り等が都合により一部変更になる場合がありますので、あらかじめ御了承ください。

**10:30～12:00**  
**【講義Ⅰ】「苦情対応の基礎知識」**  
 講師:高山 光司 氏  
 (弁護士/千葉県運営適正化委員会 苦情解決部会部会長)

**13:00～14:20**  
**【講義Ⅱ】「苦情対応の実際」**  
 講師:山下 興一郎 氏  
 (淑徳大学 総合福祉学部 社会福祉学科 准教授)

**14:30～16:00**  
**【講義Ⅲ】「福祉分野のリスクマネジメント」～事故前後の対応等について～**  
 講師:三田寺 裕治 氏  
 (淑徳大学 短期大学部 健康福祉学科 教授)

◎平成28年 1月20日(水)【実践編】

9:30	10:20	10:30	12:00	13:00	14:20	14:30	16:00
受付	開会 挨拶等	講義Ⅰ	昼食 休憩	シンポジウム	休憩	事例検討会	閉会

※研修内容・時間割り等が都合により一部変更になる場合がありますので、あらかじめ御了承ください。

**10:30～12:00**  
**【講義Ⅰ】「苦情解決の意義と目的」～利用者本位サービスの実現に向けて取り組むべきこと～**  
 講師:久田 則夫 氏  
 (日本女子大学 人間社会学部 社会福祉学科 教授)

**13:00～14:20**  
**【シンポジウム】「苦情解決からサービスの向上をめざす」**  
 シンポジスト  
 特別養護老人ホーム 藤心八幡苑 齊藤 柳子 氏(施設長/苦情解決責任者)  
 障害者支援施設 さくら千手園 蜂谷 眞司 氏(支援課係長/苦情受付担当者)  
 保育所 ちどり保育園 吉岡 敦志 氏(副園長/苦情受付担当者)

**14:30～16:00**  
**【事例検討会】「事業者と第三者委員による苦情解決について」**  
 ※高齢・障害・児童の各分野で分かれてグループワークを実施

## 8 受講カード

- ・従来の「受講修了証」は廃止しました。今後は「受講カード」をご活用ください。
- ・朝受付で受講者へ「受講カード」を配布します。カードへは当日配布する資料に記載された名簿番号や事業所名、氏名等をご記入のうえ、昼休みに受付へ提出ください。
- ・本会で確認印を押し、研修会終了後、受付で返却しますのでお受け取りください。
- ・30分以上の遅刻早退は原則押印しません。
- ・基礎編でカードを受け取り、実践編も受講する方は、実践編開催日にカードをご持参ください。
- ・カードは空欄がある限り、複数年の使用が可能です。
- ・カードを忘れた方には再発行します。なお、受講履歴の管理は行いませんので大切に保管ください。
- ・研修開催日に押印せず、1年以上経過したカードについては原則押印しません。

## 9 昼食(お弁当)について

昼食休憩時間内は会場内で飲食可能です。昼食はご持参いただくか、お弁当の注文をご希望される方は、別紙「参加申込書」の該当欄へ希望の有無をご記入ください。

代金は、1食750円(お茶付き、消費税込)です。お支払いは研修負担金請求の際に京成トラベルサービス(株)から請求いたします。キャンセルはできませんので、ご了解ください。なお、お弁当は「昼食券」と引き換えにお渡ししますので、券をご持参ください。

## 10 駐車場について

各会場に駐車場はありますが、駐車台数に限りがあるため、できるだけ公共交通機関をご利用ください。

## 11 個人情報の保護について

本研修会の参加申込みを通じて取得した個人情報については、当委員会設置者である千葉県社会福祉協議会が定める「個人情報に関する方針(プライバシーポリシー)」に基づき取り扱うこととし、本研修会の運営に関する業務以外には使用いたしません。

また、千葉県社会福祉協議会は、京成トラベルサービス(株)(※研修申込み受付・負担金収納事務代行業者)とも同様の契約を締結しています。

## 12 その他

- (1)障がい等により、参加に際して留意事項(車いす席、手話通訳、要約筆記の希望等)がある場合、準備の関係上必ず備考欄にその旨を記載のうえお申し込みください。
- (2)開催要項、参加申込書、アンケートは千葉県社会福祉協議会ホームページにも掲載しています。

## 13 連絡先

### ■参加申込先、負担金等のお支払いに関するお問い合わせ先

京成トラベルサービス(株)千葉支店 (観光庁長官登録旅行業第70号)

【担当】金澤、渡辺、遠藤

(住所)〒262-0033 千葉市花見川区幕張本郷2-5-1 タカソープラザ110

(TEL)043-297-2151 / (FAX)043-297-2122

(E-mail)[chiba-event@keiseitravel.co.jp](mailto:chiba-event@keiseitravel.co.jp)

### ■研修内容等、上記以外のお問い合わせ先(主催者) ※申込先ではありません

千葉県運営適正化委員会事務局 【担当】佐野、遠藤、金子

(住所)〒260-8508 千葉市中央区千葉港4-3 千葉県社会福祉センター内5階

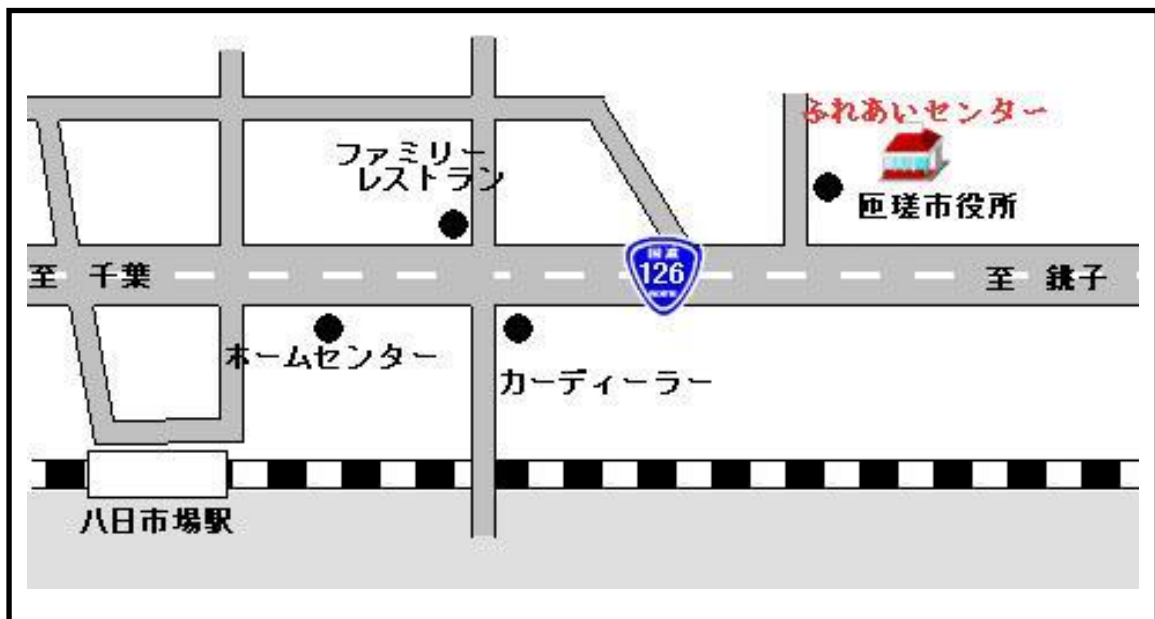
(TEL)043-246-0294 / (FAX)043-246-0298

(E-mail)[support@chibakenshakyo.com](mailto:support@chibakenshakyo.com)

## 会場案内

### ■10月27日(火) 基礎編(匝瑳市会場)

#### 匝瑳市民ふれあいセンター(大ホール)



●住所 〒289-2198 千葉県匝瑳市八日市場ハ793番地2

●交通アクセス JR八日市場駅から徒歩約20分、タクシー約5分、市内循環バス約5分

■12月9日(水) 基礎編(千葉市会場)

千葉市文化センター(3階 アートホール)



- 住所  
〒260-0013  
千葉市中央区中央  
2-5-1
- 交通アクセス  
○JR 千葉駅から  
徒歩15分  
  
○京成千葉中央駅  
から徒歩10分  
  
○千葉都市モノレ  
ール「葭川公園駅」  
から徒歩5分

■1月20日(水) 実践編

きぼーる(13階 千葉市ビジネス支援センター会議室)



- 住所  
〒260-0013  
千葉市中央区中央  
4-5-1
- 交通アクセス  
○JR 千葉駅から  
徒歩15分  
  
○京成千葉中央駅  
から徒歩10分  
  
○千葉都市モノレ  
ール「葭川公園駅」  
から徒歩5分