

平成28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】第1回 千葉市文化センター 3階アートホール

平成28年11月14日（月）10時20分～16時

第2回 亀田医療大学学生会館 4階ミズキホール

平成28年12月 1日（木）10時30分～16時

【実践編】千葉県経営者会館 6階大ホール（第1回～3回共通）

第1回 平成28年12月22日（木）10時20分～16時

第2回 平成29年 1月10日（火） //

第3回 平成29年 2月 2日（木） //

2 概 況

（1）参加者

【基礎編】第1回 平成28年11月14日（月） 421名

第2回 平成28年12月 1日（木） 85名

【実践編】第1回 平成28年12月22日（木） 126名

第2回 平成29年 1月10日（火） 127名

第3回 平成29年 2月 2日（木） 127名

◎合計 886名

（2）内容 ※要点は事務局が要約したもの

◎基礎編（第1回） 11月14日（月）

【講義Ⅰ】「苦情対応の基礎知識」～相談援助の視点から～

<講師>北本 佳子 氏

昭和女子大学 人間社会学部 福祉社会学科 教授

《要点》

- ・今まで、「苦情はあってはならない、あるはずがない」と捉えていた事業者は、これからは、「苦情はありうること、表明すべきこと」だと捉える。
- ・苦情から学ぶこともある。苦情を嫌なものとして捉えずに、サービス向上や改善の為の情報だと捉える。
- ・解決して終わりではなく、再発防止策を考えて皆で共有することが重要。
- ・苦情は、サービス向上のためには増えた方がいい声（法的拘束力がない）と、損害賠償請求などの増えない方がいい声（法的拘束力がある）がある。損害賠償については、特に速やかに誠実に対応する。頑なに謝らないのではなく、信頼を裏切ってしまったことに対して、まず謝ることでトラブル拡大を防げる。
- ・苦情対応の結果よりも、どのように対応したかプロセスを重視する。初期段階から第三者委員が入ることで収まることもある。手を抜くと問題が深刻化してしまう。
- ・例えば、ベテランのヘルパーが利用者の意思を確認せず、冷蔵庫の古い食物を勝手に捨ててしまった事例があった。利用者は自身の同意もなく上から目線に対応されたと感じ

てしまった。また、例えば清拭を嫌う利用者に、「清拭をしないと汚いよ」と声をかけるのと、「清拭して綺麗になりましょう」と声をかけるのでは利用者の受け取り方が全く異なる。援助する側は、例え忙しくても手を休めて説明して同意を得る等、コミュニケーションを重視することが大事。

- ・職員には感情のコントロールが求められ強いストレスがかかる。個人で抱え込まずチームワークで仕事をするなど、組織は職員を支えることが重要。

【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 社会福祉学科 教授

千葉県運営適正化委員会 苦情解決部会 副部長

《要点》

- ・優れた職員は人を幸せにしたいという気持ちを持っている。お金を貰うことよりも人の役に立ったことに喜びを感じている。併せて専門知識や技能を持ち、向上させる意欲がある。
- ・もちろん低賃金では職員は定着せず賃上げは重要。しかし職員は給与が上がって喜んだとしても、その額に慣れると満足しなくなる。優れた組織は職員を育成、サポートするシステムを持っている。
- ・施設内で虐待が起きた事例があったが、施設長が正確に情報を把握しないまま所轄庁や家族に対応したため、強い不信感を抱かせてしまった。問題を安直に済ませようとせず、十分に事実確認を行って誠実に対応する姿勢が重要。
- ・ヘルパーが利用者を転倒させてしまったものの、事業所へ迷惑をかけたくないという気持ちから責任者へ報告していない事例があったが、利用者が再び同じ転倒をするのではないかと不安になってしまった。ヒヤリハットのケースや小さいと思う怪我でも、ヘルパーは責任者へ必ず報告を入れて改善策を検討のうえ利用者へ説明するべきだった。事故等の報告に躊躇がいない風通しの良い職場づくりが求められる。
- ・ある入所者が他の入所者に嫌がらせをしており、施設長から注意したものの改善されなため、嫌がらせを受けている入所者を自室からほとんど出さないという対応をした施設があった。しかし、権利侵害を受けている入所者の権利を擁護せずに閉じ込めるのは本末転倒である。嫌がらせを止めない入所者や家族に対しては文書で数回退所の警告を行うなど、契約に基づく対応も必要になる。

【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～

※12月1日（木）も同様の内容

＜講師＞中村 恒平 氏

本千葉総合法律事務所 弁護士

千葉県運営適正化委員会 苦情解決部会委員

《要点》

- ・まず事故を起こさない対策をすることが重要。利用者の身体状況から生じるリスク、施設のハード面から生じる転倒などのリスク、これまでのヒヤリハット事例や事故報告書

から予想されるリスクを把握することが重要。

- ・リスクを予防して回避する検討を行う。例えば、業界水準である身体拘束の3要件を順守するなど虐待のリスクを未然に防ぐこと等が挙げられる。
- ・裁判で信用されるのは、人の「記憶」よりも「記録」。例えば、夜間見回りをして異常が無いから記録に何も書かないのではなく、「見回りの結果異常なし」と記入する。裁判では、記録に何も書かれていないと何もしていなかったと思われる可能性がある。
- ・事故が起きてしまったら、職員個人ではなく組織として対応する。責任の有無に関わらず事実を隠さずに誠意ある対応をする。謝罪をすると罪を認めたことになるからと考えて謝罪しない人もいるが、その後の速やかな解決のためには責任の有無に関わらず事故が起きたという結果と、心労や迷惑をかけたことについては謝罪した方が良い。
- ・事故の原因や事実の解明について、調査の現状、経過や結果を適切な時期に苦情申出人へ情報提供する必要がある。
- ・事故報告書には客観的な事実を記録する。事故を起こした本人よりも冷静に判断できる主任等が記入した方が良い。
- ・事業者には民法上の安全配慮義務がある。事故が予見できたはずなのに予見していなかったり、予見できていたのに回避する対策をとらなかった場合に安全配慮義務違反及び過失に問われる。不可抗力は責任を負わない。
- ・ほとんどの事件は裁判に至る前の話し合いで解決する。そのため真摯に説明責任を果たすことが早期解決において重要になる。

◎基礎編（第2回） 12月1日（木）

【講義Ⅰ】「苦情対応の基礎知識」

<講師>井上 牧子 氏

目白大学 人間学部 人間福祉学科 教授

《要点》

- ・福祉サービスを利用する方は、自分で直面する問題に取り組んできたが、自らの力だけでは解決できずに支援者の前に登場する方である。そのため、様々な（どちらかというところ不安、迷い、怒り、孤独感、挫折感等の否定的な）想いをもっている。要望、希望、期待は切実になって当然である。
- ・苦情は存在して当然である。言いたいことを言える雰囲気が必要であり、苦情が無い事業者というのは苦情を言わせない（例えば、脅す？「いやならば、契約を打ち切りましょう」など）可能性もある。
- ・苦情には、すぐに対応するという姿勢が大切である。すぐに問題を解決できなくても良いので、まずは対応する。苦情申出人がどのように思っているのかを知るにはお話を丁寧に聴き取ることが何よりも重要である。
- ・「聴く」時には、言葉よりも態度が大切である。態度は、言葉よりも瞬時に伝わってしまう。例えばシャープペンシルをカチカチ鳴らしながら聞くような態度だと、聞きたくないという気持ちが相手に伝わってしまう。苦情申出人の話を聴くことが「面倒くさいな」と感じていたら、その気持ちは、態度になって相手に伝わってしまう。職員は自身が抱く感情を常にチェックすることも大切である。

- ・苦情対応の中で専門的な知識が求められる場合は、苦情申出人へ丁寧に説明することが必要である。求めに応じて、専門的な知識を駆使できるよう力量を高めておくことも必要である。
- ・組織は職員を指導して育てる必要がある。苦情を特定の職員個人の問題と切り捨てるのではなく、組織で対応することが必要である。苦情申出人の立場から見れば組織で対応してくれると言う安心感もある。
- ・非常識と思える要望や苦情に対して、常識的ではないといって切り捨ててはいけない。サービス向上のヒントかもしれないと思うくらいの余裕を持ってほしい。例えば、少し前までは性同一性障害の女子中学生が制服のスカートををはきたくないという要望してもほとんど認められなかっただろう。しかし、平成27年になって文部科学省は、「性同一性障害に係る児童生徒に対するきめ細かな対応の実施等について」という通知を各教育委員会等へ発出した。配慮の一例として自認する性別の制服や体操着の着用が挙げられている。今では、この女子中学生はズボンを着用できるだろう。しかし、最初に声を上げた時、女子学生のその声は「苦情」と考えられていたのではないか。
- ・当たり前と思われていることは、本当に当たり前なのかという疑問を持つことが大切である。「苦情」と思われていることの中に、「苦情」ではなく、支援における重要な事柄が潜んでいるかもしれない。そのためにも、どのような苦情や要望にも耳を傾けることが重要。
- ・現在、社会全体が経済性や効率化を求めている。皆、心に余裕が無い。苦情申立人はともかく、事業者も厳しい状況の中に身を置いていると考えられる。その中でも事業者は説明責任を果たす必要があるため、丁寧に記録をつけて対応していく必要もある。

【講義Ⅱ】「苦情対応の実際」～利用者の声を受け止めるには～

<講師>高山 直樹 氏

東洋大学 社会学部 社会福祉学科 教授

《要点》

- ・国が示した「特別養護老人ホームの設備及び運営に関する基準」があるが、例えばそこには、「一週間に二回以上入浴させ・・・」と書かれており、入浴を週2回と定めている特養は多い。しかし、これはあくまでも最低基準なので、回数を増やしても構わない。入所者の中には毎日入りたいという方もいるだろうし、制度がその人たちの希望を奪っている側面がある。職員は入所者の声を聴いて、「しかたがない」と言うのではなく、どうすれば願いを叶えられるのかを考えなければ変革は生まれない。介護保険制度も見直しを続けている。完璧な制度は無い。福祉従事者は利用者の意見を聴く機会があるのだから、そこでストップさせずに利用者目線から福祉行政に代弁することが重要。
- ・人はその人らしく生きるために権利を主張することができる。苦情を申し出るのは権利を主張することと同じだと捉える。時には権利と権利がぶつかることもあるが、折り合うことが大切。
- ・「職員が何でも決めないでほしい」、「子ども扱いしないでほしい」等、これらの苦情を改善することは、マイナスをゼロに戻しただけなので、「消極的権利擁護」になる。一方、「墓参りや親戚のところへ行きたい」、「旅行に行きたい」等、これらの希望を

叶えることは「積極的権利擁護」になる。利用者はマイナスがゼロになるのは当たり前のことなので、「積極的権利擁護」をしてもらいたいと思っている。その声を大切にしないといけない。

- ・ 苦情の申出先にはいろいろなチャンネルがあって良い。苦情受付担当者や解決責任者だけではなく、オンブズマン、第三者委員、介護相談員、傾聴ボランティア、行政や運営適正化委員会等、選ぶことができるのが重要。
- ・ 苦情受付担当者は苦情を出しやすい環境づくりの調整役でもある。第三者委員は、苦情を待っているだけではなく、積極的に利用者にお話を伺う中で潜在化している苦情を表面化して、権利擁護の代弁者になることも重要な役割。
- ・ 受容、傾聴、共感とアセスメント、支援計画に結び付けていくことが大切。
- ・ 要望の段階で解決できていたら苦情にはならない。要望を聞いた職員が報告連絡相談を守り、組織としてどう対応するのか考えることが大切。

◎実践編

第1回：12月22日（木）

第2回：平成29年1月10日（火）

第3回：2月2日（木）

【講義】「苦情を信頼に変える相談対応」～苦情申出人の心理を理解して対応しよう～

※第1回～3回同様の講義内容

<講師>諏訪部 政好 氏

エム心理相談オフィス所長・臨床心理士

《要点》

- ・ 1件の重大な事故が発生した場合、その背景には同様の29件の軽い事故が既に発生しており、さらにその背景には300件のヒヤリハット事例（怪我人はいないもののヒヤリとした出来事）が既に発生しているという「ハインリッヒの法則」がある。リスクマネジメントとは、職員の過失や事故を未然に防ぐために対策を練り、同様な事故が起きないようにしておくこと。
- ・ 事故防止のマニュアルは作った途端に古くなり忘れていくもの。マニュアルとは何か起きた時の参考資料にすぎないので、対策を実行することが重要。
- ・ 苦情相談とその他の相談の違いは、その他の相談の場合は相談者の心に余裕がある場合が多いが、苦情の場合は申出人の心に余裕や柔軟性が無く、嫌なところがあると全部嫌になってしまう等の心理状態であること。
- ・ 代理ミュンヒハウゼン症候群のように、家族の為に苦情を訴えつづけることで注目を浴びたい苦情申出人もいる。そのような場合は次々と苦情が出るので解決が難しい。
- ・ 苦情申出人の背景には、正の感情（好意、期待、信頼等）と負の感情（憎しみ、不信、攻撃等）があることを理解するとともに、相談員自身にもそのような感情があることを意識して対応に気をつける。
- ・ 心構えができるので、相談は基本的に予約制で1時間～1時間半程度が良い。相談では

苦情申出人へ苦情を受けてから解決までの流れを説明し、できることとできないことを説明する。その場で結論を出さずに持ち帰ることも必要。

- ・苦情申出人は、「自身の訴えを受け止めてくれただろうか」、「相談員は信頼できる人だろうか」等と不安な気持ちで相談員を見ている。相談員は、「自分の手に負えるだろうか」、「信頼してくれただろうか」等と不安な気持ちで苦情申出人を見ている。相談のやり取りとはお互いが不安な状態で行われるもの。相談員は議論ではなく、傾聴したり対話を重ねることで苦情申出人の不安を軽減させることができる。
- ・相談員は相談に乗っている中で、苦情申出人に好意的な感情あるいは嫌悪感をもつこともある。好意的な感情をもった場合は、苦情申出人の主張に取り込まれてしまう可能性があるので特に注意する。
- ・松本サリン事件は、当初犯人は第一通報者だとマスコミが報道したため世間に誤認された。エビングハウスの錯視やルビンの坪等、人によって見方や捉え方が異なるものもある。つまり、人の認識や知覚は必ずしも正しくはなく絶対でもないことを自覚する。
- ・職員の責任追及をすると、今後問題を隠蔽するリスクが増すのでしない方がよい。個人の責任追及よりもむしろ報告を上げさせることのほうが大事。
- ・苦情の内容と対応状況を公開することが大事。言えば対応してくれるという安心感から信頼感が生まれる。
- ・いつも面会に来る家族はあまり苦情を言わない。滅多に来ない家族が苦情を言う傾向がある。家で介護ができない、頻繁に会いに来られない等という負い目から、きちんと見てほしいという願いが生まれ、それが叶わないと苦情になる。
- ・苦情と要望を区別する必要はない。区別で悩むよりもどちらも解決すべき問題だと受け止めることが大切。
- ・要望や意見箱の中に、「苦情の種」がある。苦情の種を種として受け取れているかが大事。
- ・匿名希望の苦情については匿名で取り扱いをするが、苦情対象の特定の職員に対してではなく、組織全体の問題として共有して改善する。改善策を公表して匿名の方の心配を解消してあげることが大切。

《第1回：12月22日（木）》

【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】 諏訪部 政好 氏

【シンポジスト】 特別養護老人ホーム みどりの丘

石川 尚子 氏（施設長／苦情解決責任者）

《要点》

- ・在宅で妻を介護してきた夫から、妻の口腔ケアが不十分という苦情があった。夫からは、「お金を払っているのに歯槽膿漏になったのは施設のせいだ。施設は認知症入居者の尊厳を守るべきだ。きちんと口腔ケアができないなら訴える。市役所へ電話する。」などと言われ、長電話も多く、職員も夫に怯える等、業務に支障が出てきてしまった。
- ・対応としては、苦情を一つひとつしっかりと職員全員に周知した。訪問歯科医による研修を受けたり家族からケアの手順を教えて頂いた。何よりも苦情を申し出てくる気持ち

の背景には、妻の入所によって夫が淋しさや罪悪感があることがわかったため、夫に怯えるのではなく夫の気持ちに寄り添う対応に切り替えた。そうしたところ、夫から家で取れた柚を頂いたり、釣った魚を振舞われるなど、良好な関係を築くことができた。

〔シンポジスト〕 就労継続支援 B 型事業所 けやき社会センター

樋口 恵理子 氏（管理者／苦情解決責任者）

《要点》

- ・「困り感調査票」を利用して日中作業や生活支援の職員が調査する。2名の第三者委員が2ヶ月に1回利用者と昼食を摂りコミュニケーションを図りつつ、調査票を基に一人30分程度面談をして、その後は苦情受付担当者と振り返りを行っている。
- ・例えば、職員が話を聞いてくれないという声に対しては、苦情解決担当者、責任者、当該職員を交え、悲しい気持ち受け止めながら話し合いを行い、職員がお詫びをして和解した。また、第三者委員に対して、職員が時間を守らないという苦情が入ったが、職員間で改善点を話し合い、時間の調整や利用者への説明を行って解決した。
- ・相談支援専門員や市のケースワーカーに間に入ってもらって解決した苦情もあった。第三者が入ることで事業所の現実を知ってもらう機会になり、苦情問題を複数で共有することもできて早い解決に繋がった。

〔シンポジスト〕 児童養護施設 獅子吼園

佐藤 健太 氏（施設長／苦情解決責任者）

《要点》

- ・苦情が無い施設が良い施設ではない。苦情を言いたくても言えない児童もいると考えており、言いやすい雰囲気作りが重要。そのために第三者委員の設置や、「お願いレター」の配布、意見箱の設置を行っている。保護者からの苦情は無いが、例えば入所児童からは、「サッカーで使うマーカーが欲しい」という要望があったが、対応したことで安心感を与えられたと思う。要望や苦情は5つに分類（施設のハード面のこと、対人トラブルのこと、規則や約束事に関すること、家庭や家族に関すること、その他の願いや希望）して、対応しやすいように整理している。
- ・大事なことが伝わっていない施設は心配な施設。職員間で指導理念を一緒に考えて統一することが大事。異論も含めて職員間で話し合うことが重要。

《第2回：1月10日（火）》

【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〕 諏訪部 政好 氏

〔シンポジスト〕 生活クラブ風の村

佐藤 キヨ子 氏（苦情解決第三者委員訪問相談員）

《要点》

- ・生活クラブでは通所系から入所系まで様々なサービスを実施しているが、特養等の高齢者の入所系サービスでは第三者委員が二人一組で毎月施設を訪問している。施設からは訪問の都度、前回から本日までの施設内の状況報告を受ける。併せて前回改善を助言し

たことについて改善状況を確認している。

- ・家に帰りたいと訴える入居者については、施設に相談した結果、本人に得意な裁縫や絵を描いてもらい秋祭りで展示する等の個別対応を行った。その結果、ここに住み続けると言ってくれるようになった。
- ・話し相手がいないので寂しいという訴えには、傾聴ボランティアを依頼して喫茶店で話をするようになった。入所者は皆、個別に関わってほしいと願っているのがわかった。
- ・職員が転倒リスクのある入所者に、「一人で歩くな」と叫んだことについて虐待を疑ったが、朝の交替時間前なので職員の気持ちが高ぶっていたことが分かった。職員ミーティングでは、忙しくても平常心を保つことと、職員間の連携で事故防止に繋ぐこと等を話し合った。
- ・当初、自分達が訪問すると職員は良い顔を見せなかったが、指摘するだけではなく改善されたことも共有する等、活動が周知されると態度も明るくなった。

[シンポジスト] 多機能型事業所 WITH US

楯 雅博 氏（管理者／苦情解決責任者）

《要点》

- ・苦情に対応することは、虐待や権利侵害の予防にもなっている。
- ・苦情が生まれる背景には、家族とのコミュニケーション不足、連絡や事前説明の漏れ等がある。また、職員が本人や家族の心情を理解していない場合や職員の連携不足等がある。一方で、事業所の運営や勤務状況（職員不足）への無理解も考えられる。
- ・苦情をマイナスに捉えずに、「利用者からのアドバイス」として前向きに捉える。利用者、家族、職員に事業所を育ててもらっているという感覚が大事。
- ・家族は一番の理解者で力強い協力者だと捉える。事業の透明性、支援の可視化によって利用者や家族から信頼される。
- ・日常の面接、家族会などで意見を聴く機会を意図的に設ける。意見は隠さずに毎日のミーティング等で共有する。苦情はリスクマネジメント委員を通してリスクマネジメント委員会で報告され、全事業所で共有している。一定のルールに沿った対応が重要。

[シンポジスト] 保育所 こひつじ保育園

太田 恵美子 氏（保育士／苦情受付担当者）

《要点》

- ・利用者や保護者の意見や要望は連絡帳を含めてあらゆる方法で受け付ける。
- ・以前は保育所の中で起きた怪我やトラブルは、保育所の責任として保護者には当事者の子どもの名前を出さずに状況説明と謝罪をしてきた。しかし、加害者と被害者の子の名前を双方の保護者に伏せることにより、保育所内の出来事が正確に伝わらず、わだかまりを残してしまうことがわかった。そこで、保護者の意見を聞いたうえで、双方の保護者へ子どもの名前も含めて事実関係を正確に説明することにした。
- ・事実関係の説明については、保育所内部で保護者役と保育士役に別れてロールプレイの研修を行い、事例を基に実践練習を行った。その中で、トラブルを起こしてしまった子どもの気持ちの代弁も留意するようになった。

- ・日頃から、小さなトラブルやそれに対する保育所の対応を保護者へ伝えることで信頼関係ができ、大きなトラブルが起きた時の理解に繋がっている。
- ・寄せられた苦情や要望の中には、些細なことや個人的な都合の意見もあるが、一つひとつに職員は真摯に向き合い、改善策を示していくことが保護者との信頼関係を深めることになる。

【シンポジウム】「苦情解決からサービスの向上をめざす」

《第3回：2月2日（木）》

【コーディネーター】 諏訪部 政好 氏

【シンポジスト】 特別養護老人ホーム 杜の家くりもと

久古 浩孝 氏（施設長／苦情解決責任者）

《要点》

- ・ケアマネが希望や要望を聞いてくれずに否定するので不信感が募るという苦情があった。苦情解決は早期対応が重要なため、当日謝罪をしてケアマネの交替を伝えた。苦情申出人からは交替しなくても良いと言われたが、無理にケアマネを続投させて本人や家族からの信頼を無くすよりも、交替させることで信頼回復に努めた。
- ・ケアマネは普段から自分の考えで物事をすすめるので不信感を持たれていた。業務に追われていても、利用者や家族の話を丁寧に聞いたり意思の確認が大切。
- ・事業者としてはケアマネを交替して終わりではなく、苦情解決責任者、苦情受付担当者、当該ケアマネの上司と当該ケアマネで、振り返りを行い、再発防止について話し合った。一つの苦情を元に同じ過ちを繰り返さないためにはどうしたら良いかを皆で確認して改善していく姿勢が重要。

【シンポジスト】 障害者支援施設 沼南育成園

吉澤 慶介 氏（主任／苦情受付担当者）

《要点》

- ・外部委員からなる全園サービス向上改善委員会、サービス点検評価委員会が発足され支援の点検と改善を図っている。点検時に使用する、「クロスチェック」では、職員のソフト面（言葉遣い等）やハード面（破損箇所等）をチェックする。さらに家族やボランティア等がチェックする、「サービスモニターチェック表」もあり、職員の接遇や利用者の姿の印象を聞いている。常に外部の方に客観的に点検してもらうことで、職員では気がつかない部分の改善も図られる。
- ・実際苦情が寄せられた場合は、最初にサービス改善のヒントをくれたことに対する感謝を伝え、苦しい思いをさせてしまったことへの謝罪をする。その後、対応をストップさせずに皆で共有のうえ、苦情が起きた原因と改善策を分析し、苦情申出人へ改善報告を行う。第三者委員への報告も行っている。
- ・問題解決の経験が蓄積されればノウハウになる。その情報を職員が共有することがサービスの改善において重要になる。

〔シンポジスト〕 保育所 富里保育園

小駒 文代 氏（主任保育士／苦情受付担当者）

《要点》

- ・意見や苦情を出しやすいように、「意見要望書入れ」を設置しているが、実際は育児ノートや口頭で言われることが多い。自分に対する苦情ではなくても職員は自分のこととして考え、共有して資質向上に努めている。
- ・職員が資質向上を意識して積極的に研修会に参加したり、自ら勉強する等、努力する集団であることも大事。
- ・苦情に発展しない為の取り組みとして重要なのは、職員間の連携と保護者とのコミュニケーションづくり。コミュニケーションが取れていれば不満は溜まらず、逆に信頼関係が深まる。保育内容を「見える化」し、保育所で起きていることを理解していただき、安心してもらうことも大切。
- ・例えば、登園時に下痢の我が子のおむつ交換を後回しにされ、泣いている他の子の対応を優先されたという苦情があった。保育士はどんなに忙しくても保護者に対し、泣いている子の嘔吐の処理が終わりしだいオムツを交換する説明をすべきだった。あるいは他の保育士に対応を任せれば良かったと思う。この事例は職員皆で協議をして同じ過ちを繰り返さないようにしている。
- ・「安心させてほしい」という気持ちから苦情は出てくると思う。それに対してしっかり対応することで保育所の信頼を高めていけると考えている。

【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」

※第1回～3回同様の事例内容

◎高齢・障害・児童の各分野に分かれてグループワーク（原則6名×25グループ）

＜事例1＞（高齢者）

事業者：介護老人保健施設

苦情内容：父が湯呑を投げてテレビを壊し、弁償を求められている。

【グループ発表（3日間）の主な意見】

- ・入居者が怒る原因を職員が作るべきではなかった。
- ・入居者の普段の行動から、ある程度は予測できたアクシデントだったと思う。
- ・お茶を制限するにしても恥をかかせる言い方ではなく、お身体を案じている等の声かけがあれば良かった。あるいは今お湯を沸かしている等とはぐらかせば良かった。職員の接遇のスキルに問題があった。
- ・原因が解明されないなかで入居者に弁償を求めるべきではない。求めるにしても唐突に請求の話をするべきではない。
- ・第三者委員が間に入ることで冷静に話し合いができて弁償の割合が出せたが、稀なケースだと感じた。

<事例2>（障害者）

事業者：グループホーム

苦情内容：娘が男性利用者から性的被害を受けたが、事業所が適切な対応をしてくれなかった。

【グループ発表（3日間）の主な意見】

- ・何度も帰宅が遅くなる娘について、繰り返し親に連絡すべきだった。
- ・娘が男性に好意を寄せていることを予め親に伝えておけば、親に心構えができた、親として何らかの対応もできたと感じた。
- ・障害者に対する性教育は誰が行うべきなのか考えなければならぬと感じた。
- ・相談支援専門員も話し合いに同席した方が良かった。
- ・事業者と親だけで話し合っているが、当事者の娘の気持ちが気になった。性暴力を疑われた男性に対する救いも無かった。
- ・娘を守るためにはバスで送迎したり、GPSをつける等の方法がある。しかし、娘の行動の自由も保障されるべきである。今後については、娘や親との十分な話し合いも必要だろう。

<事例3>（児童）

事業者：保育所

苦情内容：合宿先の決め方や暗に参加を強要する対応に問題がある。

【グループ発表（3日間）の主な意見】

- ・危険なので合宿の行き先を変更する対応は正しくても、初めての変更なのに説明会が遅かったり、親のニーズに合わなかったから苦情になった。説明は丁寧に行い理解を求める等、工夫する必要があった。
- ・普段からコミュニケーションがとりづらく、問題のある親という苦手意識を持つと相手にも伝わってしまう。保護者への支援を意識して、親の気持ちも理解してコミュニケーションをうまく図る。
- ・第三者委員が間に入ると、保育所から直接言えないようなことまで伝えてくれて良いと思う反面、決めつけるような言い方はしない方が良いと感じた。

平成28年度 福祉サービス苦情解決担当者・第三者委員 研修会【基礎編】の様子



平成28年度 福祉サービス苦情解決担当者・第三者委員 研修会【実践編】の様子



平成28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

社会福祉法において、社会福祉事業の経営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、事業者には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。要望には丁寧に対応することで信頼を得ることが重要です。苦情には困っている事実と心情を理解するとともに、事実確認をして改善策を提示するなど、信頼を取り戻すことが重要です。

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 3会場】

【基礎編】

<第1回(千葉市会場)>

日時:平成28年11月14日(月) 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

<第2回(鴨川市会場)>

日時:平成28年12月1日(木) 10時30分～16時

会場:亀田医療大学 学生会館 4階ミズキホール

定員:300名

【実践編】

<第1回>日時:平成28年12月22日(木) 10時20分～16時

<第2回>日時:平成29年 1月10日(火) 10時20分～16時

<第3回>日時:平成29年 2月 2日(木) 10時20分～16時

会場:千葉県経営者会館 6階大ホール(各回共通)

定員:150名(各回共通)

<留意点>

- ・基礎編は、同様の内容で2ヶ所で開催します。都合が良い方へお申込みください。
- ・実践編は、同様の内容と会場で3回開催します。都合が良い日へお申し込みください。
- ・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(参加費)

基礎編・実践編ともに1日3,000円(2日間参加する場合は6,000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28年10月18日(火)までに、本要項「13 連絡先」へFAXまたはE-mailでお申し込みください。

申込書の受付後、参加可能な方には、11月2日(水)までに「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、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」(※申込んだ方のみ)をお送りします。

参加券・昼食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。

負担金は期日までに納入のうえご参加ください。

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

■基礎編 <第1回 11月14日(月) / 千葉市文化センター 3階アートホール>

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:北本 佳子 氏
(昭和女子大学 人間社会学部 福祉社会学科 教授)

13:00～14:20

【講義Ⅱ】「苦情対応の実践」

講師:西尾 孝司 氏
(淑徳大学 総合福祉学部 教授／千葉県運営適正化委員会 苦情解決部会副会長)

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:中村 恒平 氏
(本千葉総合法律事務所 弁護士／千葉県運営適正化委員会 苦情解決部会委員)

■基礎編 <第2回 12月1日(木) / (鴨川市)亀田医療大学 学生会館 4階ミズキホール>

10:00	10:30	10:40	12:10	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。

10:40～12:10

【講義Ⅰ】「苦情対応の基礎知識」
 講師:井上 牧子 氏
 (目白大学 人間学部 教授/千葉県運営適正化委員会 苦情解決部会委員)

13:00～14:20

【講義Ⅱ】「苦情対応の実際」
 講師:高山 直樹 氏
 (東洋大学 社会学部 社会福祉学科 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:中村 恒平 氏
 (本千葉総合法律事務所 弁護士/千葉県運営適正化委員会 苦情解決部会委員)

◆実践編 <第1回 12月22日(木) / 千葉県経営者会館 6階大ホール>

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】「苦情を信頼に変える相談対応」～苦情申出人の心理を理解して対応しよう～
 講師:諏訪部 政好 氏
 (エム心理相談オフィス所長/臨床心理士)

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 みどりの丘 石川 尚子 氏(施設長/苦情解決責任者)
 就労継続支援B型事業所 けやき社会センター 樋口 恵理子 氏(管理者/苦情解決責任者)
 児童養護施設 獅子吼園 佐藤 健太 氏(施設長/苦情解決責任者)

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

◆実践編 <第2回 平成29年 1月10日(火) / 千葉県経営者会館 6階大ホール>

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】「苦情を信頼に変える相談対応」～苦情申出人の心理を理解して対応しよう～
講師:諏訪部 政好 氏
(エム心理相談オフィス所長／臨床心理士)

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
生活クラブ風の村 佐藤 キヨ子 氏(苦情解決第三者委員訪問相談員)
多機能型事業所 WITH US 楯 雅博 氏(管理者／苦情解決責任者)
保育所 こひつじ保育園 太田 恵美子 氏(保育士／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

◆実践編 <第3回 平成29年 2月 2日(木) / 千葉県経営者会館 6階大ホール>

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】「苦情を信頼に変える相談対応」～苦情申出人の心理を理解して対応しよう～
講師:諏訪部 政好 氏
(エム心理相談オフィス所長／臨床心理士)

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 杜の家くりもと 久古 浩孝 氏(施設長／苦情解決責任者)
障害者支援施設 沼南育成園 吉澤 慶介 氏(主任／苦情受付担当者)
保育所 富里保育園 小駒 文代 氏(主任保育士／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、平成27年度から「受講カード」を発行しています。
- ・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ので、お持ちの方はご持参ください。
- ・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

12月1日の会場の亀田医療大学ミズキホールについては、食事ができないためお弁当の販売をいたしません。誠に恐れ入りますが昼食は会場外の周辺施設をご利用ください。

その他の会場は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、お弁当を注文される方は、別紙「参加申込書」の該当欄へ注文の有無をご記入ください。

代金は、1食770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

各会場の駐車台数には限りがあるため、公共交通機関か近隣有料駐車場をご利用ください。特に実践編の会場(千葉県経営者会館)は数台しか駐車できませんので、ご注意ください。

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、参加の可否、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

（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

■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、岡井、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

会 場 案 内

■基礎編

<第1回 11月14日(月) / 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

＜第2回 12月1日(木) ／ (鴨川市)亀田医療大学 学生会館 4階ミズキホール＞

A detailed map of the Kameoka Medical University area. The map shows a grid of roads with a blue river flowing through it. Key landmarks include Kameoka Medical University (亀田医療大学) marked with a red star and a parking 'P' symbol, Kameoka Junior High School (亀川小学校), Kameoka City Hall (亀川市民会館), and various commercial and educational institutions like Kameoka University of Education (長狭高等学校), Kameoka Industrial Bank (千葉興業銀行), and McDonald's (マクドナルド). The map also shows the JR Anagawa Kameoka Station (JR安房亀川駅) with its West and East exits. Two routes are highlighted: a red dotted line for the walking route from the station and a green dashed line for the car route. The map includes a legend at the bottom left: a red dotted line for 'Walking route from station' (駅からの徒歩ルート) and a green dashed line for 'Car route' (車での変場ルート). An arrow points from the text '市営駐車場' (Municipal parking lot) to a specific location on the map.

■ 駅からの徒歩ルート
 ■ - - - - 車での変場ルート

※駐車場について
学校の駐車場に駐車
できない場合は、鴨
川市民会館前の市営
駐車場（無料）へ駐
車してください。

The map illustrates the layout of Kameda University. At the top, the Kameda River (加茂川) flows horizontally. To the left, a bridge (撞現橋) crosses the river. The main campus area is enclosed by a road (市道). Key buildings include the University Main Building (大学本館), Research Building (研究棟), Student Union (学生会館), Gymnasium (屋内運動場), Martial Arts Hall (武道館), and Laboratory Building (実験室棟). A large central area is designated as the Grounds (グラウンド). A parking lot (駐車場) is located on the right side. The map also shows the main entrance (正門), a gate (門) on the left, and a shrine (神蔵寺) at the bottom. A compass rose indicates North (N) is towards the top right.

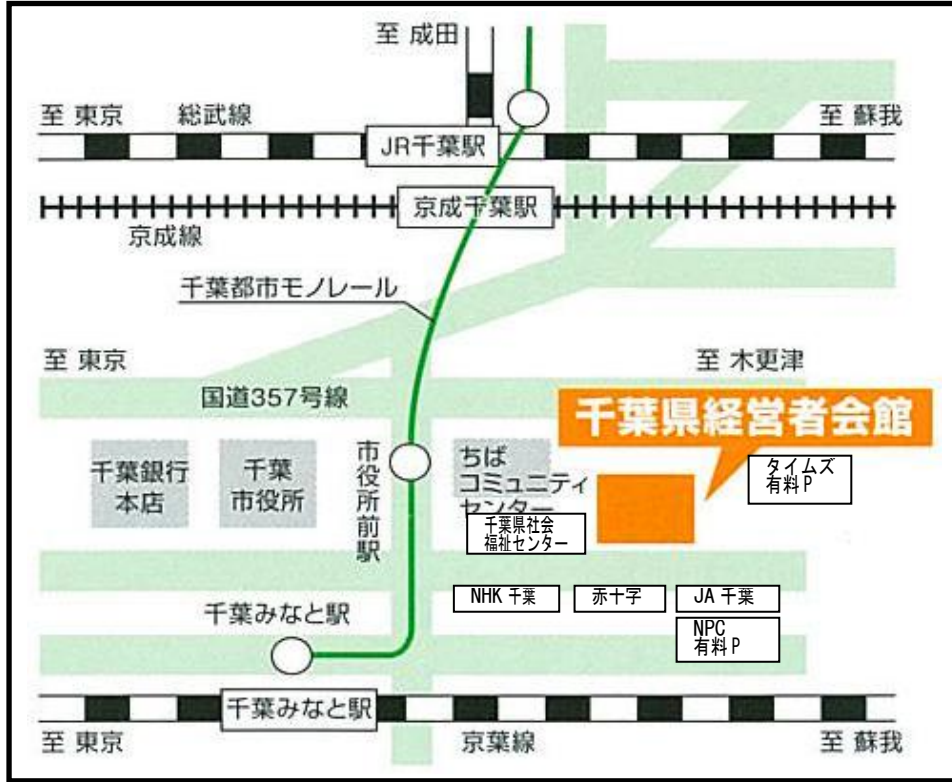
※駐車場は教職員の方が優先して
駐車しています。

◆実践編

平成29年

＜第1回:12月22日(木)、第2回:1月10日(火)、第3回:2月2日(木)＞

千葉県経営者会館 6階大ホール



●住所

NY 260-0026

千葉市中央区千葉
港 4-3

●交通アクセス

○JR 総武線「千葉
駅」から徒歩15分

○千葉都市モノレール「市役所前駅」から徒歩3分

○JR 京葉線「千葉
みなと駅」から徒歩
10分