

令和 5 年度

岩手県福祉サービス運営適正化委員会事業報告書

福祉サービスの苦情を考えるセミナー報告書

社会福祉法人 岩手県社会福祉協議会

岩手県福祉サービス運営適正化委員会

はじめに

日頃から、利用者の苦情や要望等を適切に受け止め、質の高い福祉サービスの提供にご尽力されている事業者の皆様をはじめ、福祉サービス運営適正化委員会の活動にご理解、ご協力をいただいている関係各位に心から感謝を申し上げます。

さて、委員会では「運営監視小委員会」と「苦情解決小委員会」を設置し、県・市町村社会福祉協議会が実施している日常生活自立支援事業の適正な運営の確保に努めるとともに、福祉サービスに関する利用者等からの苦情の適切な解決に取り組んでいます。

令和5年度、運営監視事業においては、日常生活自立支援事業の実施状況の確認のため小委員会での定期報告及び各基幹社協に対する現地調査を実施し、利用者のニーズに対応した適正な運営が図られるよう必要な助言等を行いました。

また、苦情解決事業においては、多様化・複雑化する苦情に対応するための知識や技術を学ぶ機会として「福祉サービスの苦情を考えるセミナー」を開催しました。その他、苦情解決の基本的な内容を学ぶ「基礎研修」と実際の事例をもとに対応のプロセスを検討する「応用研修」、事業所巡回訪問等を実施したところです。

令和5年度、委員会に寄せられた苦情、相談の総数は120件となりました。特徴として職員の接遇に対する苦情が多い傾向ですが、理不尽な要求、過剰な要求を伴う解決困難なケースも増加しています。また近年、障がい福祉サービスに対する苦情の割合が高い傾向です。

そのような中で、事業者は利用者等からの苦情、要望を真摯に受け止める体制づくり、苦情解決に関わる職員の資質向上やスキルアップに積極的に取り組むとともに、理不尽な要求等から職員を守るための体制や対策も必要となってきたと感じています。

当運営適正化委員会では、引き続き日常生活自立支援事業への効果的・効率的な運営監視を行うとともに、福祉サービスに関する苦情の適切な解決を通し、福祉サービスの質の向上に資する活動を進めてまいります。

本報告書が、福祉サービス事業所をはじめとする関係機関の皆様の日頃の業務の参考となれば幸いです。

令和6年5月

岩手県福祉サービス運営適正化委員会

委員長 宮城好郎

目 次

第1部

令和5年度 岩手県福祉サービス運営適正化委員会事業報告書

1 福祉サービス運営適正化委員会事業報告	1～10
2 主な苦情事例	11～16
3 適正化委員会委員及び選考委員会委員名簿	17～18

第2部

令和5年度 福祉サービスの苦情を考えるセミナー報告書

1 主催者あいさつ	19
2 講義	20～30
3 開催要項	31～32

第1部

令和5年度

福祉サービス運営適正化委員会事業報告書

令和5年度 岩手県福祉サービス運営適正化委員会事業報告

福祉サービス利用者等からの苦情の適切な解決と日常生活自立支援事業の適正な運営確保のため、苦情解決事務を取り扱う合議体（苦情解決小委員会）及び運営監視事務を取り扱う合議体（運営監視小委員会）を設置し、目的に沿った活動を展開した。

「苦情解決小委員会」においては、苦情を考えるセミナー及び苦情解決情報交換会、福祉サービス事業者に対する巡回訪問、さらには、福祉サービス事業所の職員研修等への講師派遣など、事業者が円滑かつ適切に苦情を解決できるよう体制づくりの支援に努めたほか、ホームページ等を通じて制度の周知・啓発を図った。

「運営監視小委員会」においては、日常生活自立支援事業の実施主体である岩手県社会福祉協議会地域福祉企画部生活支援相談室及び五つの基幹社協から、利用希望者に対する相談、契約、利用者援助の状況等の事業全般について定期報告を求め、また七つ基幹社協については現地調査を実施し、必要に応じて社会福祉法第84条に基づく助言を行うなど、事業の適正な運営の確保に努めた。

1 運営適正化委員会（全体会）の開催状況 [開催回数：1回]

(1) 第1回福祉サービス運営適正化委員会

開催日：5月18日（木）

議 事：令和4年度事業報告について
令和5年度事業計画について
令和5年度収支予算について

2 苦情解決合議体の運営状況

(1) 苦情解決小委員会 [開催回数：7回]

	開催日時	議事
第1回	5月18日（木） 14時30分～16時	・令和4年度3月～4月の苦情相談案件について ・巡回訪問、情報交換会等の報告
第2回	6月22日（木） 13時30分～15時	・5月～6月の苦情相談案件について ・巡回訪問、情報交換会等の報告
第3回	8月9日（水） 10時～11時	・6月～7月の苦情相談案件について ・巡回訪問、情報交換会等の報告。苦情を考えるセミナーの報告
第4回	9月25日（月） 13時30分～15時	・8月～9月の苦情相談案件について ・巡回訪問、情報交換会等の報告
第5回	11月9日（木） 10時～11時30分	・9月～10月の苦情相談案件について ・巡回訪問、情報交換会等の報告
第6回	1月17日（水） 10時～12時	・11月～12月の苦情相談案件について ・巡回訪問、情報交換会等の報告
第7回	3月1日（金） 14時～15時30分	・1月～2月の苦情相談案件について ・巡回訪問、情報交換会等の報告

(2) 苦情受付・対応の状況

合計 120 件（苦情 29 件／一般相談 91 件）

① 月別、受付方法別件数

	受付方法							
	来 所		電 話		書面(FAX、メール、郵便等)		合 計	
	苦情	一般	苦情	一般	苦情	一般	苦情	一般
4月	0	1	2	6	1	3	3	10
5月	1	2	2	6	1	0	3	8
6月	1	1	2	6	1	1	3	8
7月	1	0	0	6	1	0	1	6
8月	1	0	1	5	0	3	1	8
9月	1	0	1	4	0	1	2	5
10月	0	0	2	5	1	3	3	8
11月	0	0	3	1	0	1	3	2
12月	0	1	4	4	0	3	4	8
1月	0	0	2	7	0	0	2	7
2月	0	1	0	12	0	0	0	13
3月	0	1	3	7	1	0	4	8
合 計	1	7	22	69	6	15	29	91

② サービス種別

区 分	年度累計	
	苦情相談	一般相談
高齢者	5	15
障がい者	17	60
児童	3	5
その他	4	11
合 計	29	91

③ 苦情内容の内訳

区 分	年度累計
① 職員の接遇	14
② サービスの質や量	11
③ 説明・情報提供	0
④ 利用料	1
⑤ 被害・損害	1
⑥ 権利侵害	2
⑦ その他	0
合 計	29

④ 苦情解決状況

区 分	年度累計
① 当事者間の話し合い推奨	2
② 専門機関紹介・伝達	0
③ 助言・申し入れ	26
④ 事情調査	0
⑤ あっせん	0
⑥ 知事通知	0
⑦ その他	1
合 計	29

(3) 研修実施・参加状況

区 分	研修・会議名	回数	参加者又は出席者
主催・協力研修等	福祉サービスの苦情を考えるセミナー	1回	290名
	福祉サービス苦情解決情報交換会（基礎研修）	11回	243名
	福祉サービス苦情解決情報交換会（応用研修）	2回	65名
	事業所が主催する研修会への講師派遣	13回	377名
全国社会福祉協議会主催研修等	運営適正化委員会事業研究協議会	1回	1名
	運営適正化委員会事業相談員研修会	1回	1名
	北海道・東北ブロック運営適正化委員会事務局連絡会議	1回	1名
	国保連との情報交換会	1回	6名
合 計		31回	984名

[研修の概要等]

① 福祉サービスの苦情を考えるセミナー

開催日時：7月14日（金） 13時40分～16時30分

会 場：いわて県民情報交流センター7階 小田島組☆ほ～る

参加者：290名（苦情解決責任者、苦情受付担当者、第三者委員等）

内 容：講義Ⅰ「苦情に役立つ心理学」

岩手大学人文社会科学部 名誉教授 山口 浩

講義Ⅱ「苦情解決 ～やるべきこととやってはいけないこと～」

岩手県福祉サービス運営適正化委員会 委員長 宮城 好郎

（岩手県立大学 社会福祉学部教授）

② 福祉サービス苦情解決情報交換会（基礎研修）

開催回数：11回

参加者：合計243名

内容：苦情解決の仕組みの説明・事例紹介、グループごとの情報交換

対象：事業所の苦情解決責任者、苦情受付担当者、第三者委員等

	開催日	会場	対象市町村	人数
1	5/12(金)	宮古市総合福祉センター	宮古市・岩泉町・山田町・田野畑村	18名
2	5/17(水)	二戸地区合同庁舎	二戸市・一戸町・軽米町・九戸村	17名
3	6/9(金)	大船渡市総合福祉センター	大船渡市・陸前高田市・住田町	17名
4	7/24(月)	釜石地区合同庁舎	釜石市・遠野市・大槌町	20名
5	8/10(水)	水沢地区センター	奥州市・金ヶ崎町	25名
6	9/6(水)	一関市総合福祉センター	一関市、平泉町	31名
7	9/7(木)	県立生涯学習推進センター	花巻市・北上市・西和賀町	22名
8	10/24(火)	久慈市総合福祉センター	久慈市・洋野町・野田村・普代村	10名
9	12/6(水)	滝沢ふるさと交流館	八幡平市・滝沢市・雫石町・岩手町・葛巻町	24名
10	1/29(月)	ふれあいランド岩手	盛岡市・矢巾町・紫波町	30名
11	2/13(火)			29名
合 計				243名

③ 福祉サービス苦情解決情報交換会（応用研修）

開催日時：1回目 10月5日（木） 13時20分～16時20分

2回目 11月8日（水） //

会場：1回目 いわて県民情報交流センター

2回目 奥州市水沢地区センター

参加者：1回目39名、2回目26名（事業所の苦情解決責任者、苦情受付担当者等）

内容：《事例検討》

（助言者）

岩手県福祉サービス運営適正化委員会 苦情解決小委員会

委員長 宮城 好郎

委員 菊地 陽子（1回目）

委員 佐々木 章（1回目）

委員 中川 順平（2回目）

岩手県福祉サービス運営適正化委員会 事務局（事務局長、相談員）

《講評》

岩手県福祉サービス運営適正化委員会 委員長 宮城 好郎

④ 事業所が主催する研修会への講師派遣

派遣回数：13回

参加者：377名

内容：苦情解決の取組みについて

	開催日	研修会名	人数
1	6/16 (金)	(一社)コノハナサカス 職員研修	5名
2	6/30(金)	県立視聴覚障がい者情報センター 職員研修	21名
3	7/5 (水)	福祉サービスびすけっと 職員研修	5名
4	7/20(木)	株式会社メディカルサポート 職員研修	7名
5	8/4(金)	リハビリデイサービス シェーンハイムしわ職員研修	6名
6	9/13 (水)	JAいわて花巻 職員研修	13名
7	9/22(金)	(福)土淵朗親会 徳田保育園 職員研修	22名
8	10/17(火)★	県南広域振興局 集団指導	100名
9	10/19(木)★	県南広域振興局 集団指導	100名
10	11/29(水)★	(福)普代福祉会 法人職員研修	48名
11	1/23(火)	(福)石鳥谷町保育協会 職員研修	12名
12	1/24(水)	株式会社一步 職員研修	13名
13	2/7(水)	(福)いちご会 法人職員研修	25名
合計			377名

★オンライン対応

⑤ 国保連との苦情解決情報交換会

開催日時：令和6年2月6日(火) 13時30分～15時

方法：WEB会議ツール(Zoom)によるオンラインの情報交換会

出席者：岩手県国民健康保険団体連合会(苦情処理代表委員、保健介護課長補佐、介護サービス調査員)、岩手県福祉サービス運営適正化委員会(委員長、事務局長、相談員)

内容：《情報交換・協議》

「令和5年度における苦情受付・解決状況等について」

「苦情解決がサービスの質の向上につながった事例について」

⑥ 北海道・東北ブロック運営適正化委員会事務局連絡会議

開催日：11月21日(火)～22日(水)

会場：ホテルキャッスル山形

出席者：事務局長

内容：委員会事務局業務の現状や課題について情報交換等

⑦ 全国社会福祉協議会主催会議・研修会

(1) 運営適正化委員会事業研究協議会

開催日：7月12日(水)

会場：新霞が関ビル(全社協)

出席者：事務局長

内容：行政説明、基調報告、実践報告、グループ協議等

(2) 運営適正化委員会事業相談員研修会

開催日：10月30日(月)～31日(火)

会場：新霞が関ビル(全社協)

出席者：相談員

内容：苦情相談対応に関わる講義、情報交換、事例検討等

(4) 事業所巡回訪問

実施数：40事業所

内容：苦情解決事業の取組状況を確認し、助言するとともに、苦情解決体制の課題等について意見交換を行った。

[事業所種別内訳]

分野	主な事業内容	訪問事業所数
高齢者施設	特別養護老人ホーム	2か所
	通所介護	2か所
	訪問介護事業所	1か所
	小規模多機能型居宅介護	3か所
	認知症対応型共同生活介護	4か所
	ケアハウス	1か所
障がい者施設	就労継続支援・就労移行支援・多機能型	11か所
	共同生活援助	2か所
	生活介護	1か所
児童施設	保育所・認定こども園	7か所
	放課後等デイサービス	6か所
合計		40か所

[訪問事業所名]

No	実施日	市町村	事業者名
1	4/3(月)	紫波町	(福)爽生会 リハビリデイサービス シェーンハイムしわ
2	4/4(火)	矢巾町	(福)睦喜会 小規模多機能型居宅介護事業所むつき
3	4/7(金)	盛岡市	(株)ジェイプランニング ジェイプランニング
4	4/12(水)	遠野市	(有)介護施設あお空 あお空小規模多機能センター青笹

5	4/13(木)	北上市	(福)常心福祉会 ケアハウス常心の里
6	4/18(火)	遠野市	(共組)ワーカーズコープ・センター事業団 ぐんぐんはうす
7	4/20(木)	二戸市	(同)遊心 生活介護事業所ワン・ステップ
8	4/20(木)	二戸市	㈱サンメディックス にこトピア浄法寺
9	4/27(木)	一戸町	(福)泉の園 就労継続支援B型ほっとワークのぞみ
10	5/16(火)	盛岡市	㈱SOYOKAZE 盛岡ケアセンターそよ風
11	5/23(火)	花巻市	(特非)わこの家 わこのいえ保育園
12	5/24(水)	盛岡市	(有)まごのて まごっち
13	5/24(水)	矢巾町	(同)社会福祉事業G・S・M G・S・M
14	5/29(月)	盛岡市	㈱ヨモヤ商店 就労移行支援事業所よもや
15	6/14(水)	花巻市	(福)石鳥谷会 特別養護老人ホームいしどりや荘
16	6/14(水)	花巻市	㈱グリーンライフ みどりの保育園
17	6/16(金)	久慈市	(一社)コノハナサカス コノハナサカス
18	6/28(水)	岩泉町	(特非)きぼうハウス きぼうハウス
19	7/4(火)	奥州市	(福)仰光会 白ゆり乳児苑
20	7/7(金)	盛岡市	(一社)岩手やんべスピリッツ デイサービスびりーぶ
21	7/7(金)	矢巾町	㈱ソルド Free Space ソルド
22	7/18(火)	金ケ崎町	(福)愛護会 たんぼぼ保育園
23	7/25(火)	奥州市	(福)江刺寿生会 多機能型事業所わかくさ
24	8/3(木)	岩手町	㈱介護いわて グループホーム和や家～なごやか～
25	8/28(月)	盛岡市	(福)福振会 川目保育園
26	8/30(水)	盛岡市	㈱地の塩モーリオ 共同生活援助事業所シオン
27	9/11(月)	盛岡市	岩手県高齢者福祉生活協同組合 ほっと南仙北
28	9/14(木)	滝沢市	㈱アルテライフ グループホームえがおの花大釜
29	9/28(木)	盛岡市	一般社団法人 ドリームファーム
30	9/29(金)	盛岡市	(共組)ワーカーズコープ・センター事業団 みんなのおうち玉山
31	10/12(木)	雫石町	㈱航和 訪問介護事業所ひまわり
32	10/13(金)	雫石町	㈱しずく グループホームしずくいし
33	10/25(水)	滝沢市	(福)一隅を照らす会 りんりん舎
34	11/14(火)	宮古市	(学)岩手キリスト教学園 認定こども園宮古ひかり
35	11/15(水)	大船渡市	(特非)センター123 エクセルシオール
36	11/15(水)	大船渡市	(福)台ヶ丘学園 大船渡保育園

37	11/17(金)	盛岡市	(福)河北会 特別養護老人ホームさくらぎの里
38	12/1(金)	盛岡市	(福)いきいき牧場 クローバーの家
39	12/7(木)	盛岡市	(一社)北斗七星 就労継続支援多機能型事業所七彩
40	12/12(火)	盛岡市	株CREDO 運動療育型児童デイサービス CREDO

(5) 広報・啓発状況

- ① 県社会福祉協議会広報紙「パートナー」を活用した広報（1回）
2024年1月号（5000部発行）に運営適正化委員会における福祉サービスの苦情解決の取組を紹介した。
- ② ホームページによる情報提供
岩手県社会福祉協議会ホームページに適正化委員会のページを設け情報提供した。
 - ・ 運営適正化委員会の業務、相談受付の案内
 - ・ 情報交換会等の研修スケジュール、開催案内及び申込書
 - ・ 事業所巡回訪問及び講師派遣の案内、申込書
 - ・ 苦情解決の手引き、事業報告書、苦情解決セミナー報告書、アンケート調査報告書
- ③ 苦情体制ポスターによるPR
苦情体制ポスターを作成し、情報交換会、巡回訪問等で事業者配布し普及啓発を図った。

(6) 調査研究活動

- ① 令和4年度苦情を考えるセミナー報告書をホームページに掲載した。
- ② 令和5年度福祉サービス苦情解決事業実施状況アンケート調査報告書をホームページに掲載した。調査対象：591事業所、回答数：302事業所、回答率：51.1%

3 運営監視合議体の運営状況

(1) 運営監視小委員会（定期報告：5基幹社協、県社協5回）

開催日時		監視対象	審査結果及び助言事項
第1回	5月18日(木) 14時～16時	八幡平市社協	・日常的な金銭管理に用いる預貯金の残高が50万円を超えている利用者が多いので、その割合が20%を下回るよう努めてください。 ・預貯金通帳を保管する金庫の取扱責任者が不在の場合、代理者の事務局次長が預貯金通帳と印鑑を保管する両方の金庫を開錠できるのは適切でないので改善を図ってください。
		県社協	・助言を要する事項はなかった。
第2回	7月19日(水) 14時～16時	久慈市社協	・助言を要する事項はなかった。
		県社協	・助言を要する事項はなかった。

第3回	9月20日(水) 14時～16時	大船渡市社協	・助言を要する事項はなかった。
		県社協	・助言を要する事項はなかった。
第4回	11月22日(水) 14時～16時	花巻市社協	・日常的な金銭管理に用いる預貯金通帳の残高が50万円を超えている利用者の割合が20%を下回るよう努めてください。
		県社協	・助言を要する事項はなかった。
第5回	2月21日(水) 14時～16時	滝沢市社協	・助言を要する事項はなかった。
		県社協	・助言を要する事項はなかった。

(2) 現地調査 (7 基幹社協)

実施日	調査対象	調査員	審査結果及び助言事項
4月26日(水)	一関市社協	佐藤晋作委員 事務局長	・印鑑を保管する金庫に預りのみの預貯金通帳を保管するのは適切でないので改善を図ってください。
6月21日(水)	奥州市社協	木村隆宏委員 事務局長	<ul style="list-style-type: none"> ・預貯金通帳を保管する書庫及び印鑑を保管する金庫の取扱責任者とその代理者が双方代理の関係にあるので解消してください。 ・預かりのみの預貯金通帳が1年間記帳されていないので、残高を確認してください。 ・日常的な金銭管理に用いる預貯金の残高が50万円を超える利用者の割合が高いので、20%を下回るよう努めてください。 ・金ヶ崎町社会福祉協議会において、預貯金通帳と印鑑を保管する金庫の取扱責任者が同一であるので、解消するよう働きかけてください。
7月26日(水)	宮古市社協	長田くみ子委員 事務局長	・助言を要する事項はなかった。
8月23日(水)	釜石市社協	及川崇委員 事務局長	<ul style="list-style-type: none"> ・キャッシュカードの暗証番号と思われるメモ用紙を保管するのは不適切ですから解消してください。 ・キャッシュカードは厳重封印を施してください。 ・1年間記帳されていない預貯金通帳が散見されましたので、記帳の上、入出金の状況を確認してください。 ・日常的な金銭管理に用いる預貯金通帳の残高が300万円以上の利用者について、残高が50万円を下回るよう努めてください。

			<ul style="list-style-type: none"> ・遠野市社会福祉協議会において、預貯金通帳と印鑑を保管する金庫の鍵の取扱責任者について、その代理者との関係が双方代理となっているので解消するよう働きかけてください。
10月18日(水)	二戸市社協	寄内久子委員 事務局長	<ul style="list-style-type: none"> ・1年間記帳されていない預貯金通帳が散見されたので、記帳の上、入出金が適切であったかを確認してください。
12月20日(水)	北上市社協	伊藤美沙委員 事務局長	<ul style="list-style-type: none"> ・助言を要する事項は無かった
1月24日(水)	盛岡市社協	岩田俊介委員 事務局長、相談員	<ul style="list-style-type: none"> ・日常的な金銭管理に用いる預貯金通帳の残高が200万円以上となっている利用者について、残高が50万円を下回るよう努めてください。

○令和5年度に受け付けた主な苦情

ここに掲載した事例は、苦情受付時の状況を記載したものです。委員会審議を含む解決までの経過の記載を省略しています。また、内容の一部を改変している場合があります。

【高齢者福祉分野】

No.	申出人	苦情の内容 ※〔 〕内は苦情の分類	事業所又は申出人への対応 ※〔 〕内は対応の分類
	受付方法		
1	利用者 匿名	〔サービスの質や量〕 新型コロナワクチン未接種の入居者が自由に外出して陽性になった。そのため、他の利用者が一週間部屋から出られなかった。未接種の利用者は外出を自粛するよう施設に指導してほしい。	〔申出人に助言〕 ワクチン接種に関する一般的な見解や接種が必ずしも義務ではないこと、アレルギー疾患がある人は接種できないことなどを申出人に助言した。
	電話		
2	利用者	〔サービスの質や量〕 利用しているデイサービスの介護スタッフが少ない。トイレに行く時に車椅子を押してもらいたいが、声をかける人もいなくて困っている。	〔当事者間の話し合い解決の推奨〕 事業所に苦情解決の体制があることを説明したところ、申出人が事業所と話し合いをするとのことになった。
	電話		
3	利用者	〔職員の待遇〕 養護老人ホームに不満がある。歯が痛くて夜も眠れず大変だったが、施設の職員が全然対応してくれなかった。様々な不満がある。	〔事業所に申し入れ〕 事業者は「出来る限り要望に応じてきたが、申出人は職員に対する暴言や拒否がある。対応に困っていることを行政と協議している」とのことだった。 その後、措置が解除された。
	電話 来所		
4	家族	〔サービスの質や量〕 妻が介護施設に入所している。面会したときに手や足の爪が伸びていて髪の毛もボサボサだった。ちゃんとしたケアがされていないのではないかと。自宅に連れて帰りたい。	〔事業所に申し入れ〕 事業所は「申出人も要介護状態である。奥様を道連れに死んでしまいたいと言っている。改めて申出人と話し合う」とのことだった。
	電話		
5	利用者	〔権利侵害〕 施設に入居している。現金20万円を職員に盗まれた。他にも日用品がいろいろ無くなっている。	〔事業所に申し入れ〕 事業所に申し入れると共に、関係者に聞き取りを行った。申出人には物盗られ妄想があり、現金が盗まれた可能性は低いと思われた。 申出人は自ら居室に防犯カメラを設置した。事業所は「訴えを受け止めて対応する」とのことだった。
	電話		

【障がい者福祉分野】

1	家族	〔権利侵害〕	〔申出人に助言〕
	書面	障害者就労継続支援事業所の管理者が利用者である娘姉妹を食事に誘った。家族には何の連絡もなかった。娘たちを食事に誘ったのは職権乱用だ。ハラスメントだ。	会食の状況を娘さんから聞いてみるよう申出人に助言した。 申出人は「しばらく様子をみる」とのことだった。
2	利用者	〔説明・情報提供〕	〔当事者間の話し合い解決の推奨〕
	メール	就労訓練を受けているが、まともなカリキュラムがない。利用者が次のステップに移行するための有効なカリキュラムを作成してほしい。	事業所に苦情解決体制があることを説明し、当事者間の話し合い解決を推奨した。申出人は「事業所との関係は悪くないので、直接要望を伝えて解決を図る」とのことだった。
3	利用者	〔職員の待遇〕	〔事業所に申し入れ〕
	電話	就労継続支援 B 型事業所の会社関係者が利用者を怒鳴るのでストレスを感じている。何とかしてほしい。管理者が職員にパワーハラスメントをしている。	事業所等の関係者から事情を確認したところ、報酬請求の過誤や職員配置に関する行政の関与を確認したので委員会の関わりを終結した。
4	利用者	〔職員の待遇〕	〔事業所に申し入れ〕
	書面	就労継続支援 B 型事業所を利用している。職業指導員の言動に傷ついた。支援方法にも疑問を感じる。他の作業に異動させてほしい。法人としてきちんと改善策を示してほしい。	事業所は「申出人の苦情を承知している。当該職員に問題があることも認識しているが、指導しても改善しないため苦慮している。組織全体の課題として取り組んでいく」とのことだった。
5	利用者	〔サービスの質や量〕	〔事業所に申し入れ〕
	電話	障害者就業・生活支援センターを利用している。男性の職員と面談してストレスを感じた。自分の担当は、自分が信頼できる女性の職員にしてほしい。	事業所は「申出人に事情を聞き、なるべく要望に沿えるように考える」とのことだった。
6	家族	〔職員の待遇〕	〔事業所に申し入れ〕
	来所	息子が障害者施設に入所している。私への対応を一人の職員に限定されたことが納得できない。どのような経緯でそうしたのか説明してほしい。息子のケアも見直してほしい、	事業所は「申出人の対応に職員が苦慮しているので担当者を一本化した」とのことだった。 その後、家族からの相談窓口のあり方を見直し、相談体制を刷新した。個別支援計画を見直して申出人に提示したところ申出人も納得した。

7	利用者	〔職員の接遇〕	〔申出人に助言〕
	メール	職員が夜中に自宅に来て、一方的にいろいろ話をしていくのでストレスになっている。	申出人はすでに事業所に苦情を申し入れているとのことだった。当委員会の役割を説明し、事業所への申し入れを希望する場合は可能であることを助言した。
8	利用者	〔職員の接遇〕	〔事業所に申し入れ〕
	電話	生活介護の事業所を利用している。行事の日の休憩中にある職員から「てめーら、何やっているんだ」との暴言を受けた。言葉づかいを改めてほしい。	事業所は「当該職員はきつい言い方をすることもあるが、その日の暴言は確認できなかった。職員には言葉に気をつけるように指導した。第三者委員も入った話し合いをしている」とのことだった。
9	利用者	〔職員の接遇〕	〔事業所に申し入れ〕
	電話	就労継続支援 B 型事業所とグループホームを利用している。事業所を辞めたいが、辞めさせてもらえない。私の話を聞いてもらえない。	事業所は「申出人は相手によって話す内容が変わる。事業所も困惑している」とのことだった。 その後、別のグループホームに転居する方向で相談支援事業所が関わることになった。
10	家族	〔職員の接遇〕	〔事業所に申し入れ〕
	電話	施設で暮らしていた兄の死亡が私に知らされず葬儀も終わっていた。身元引受人は私だが、妹に兄の遺骨と預貯金通帳を渡した事業所の判断は間違っている。入所当初から「妹を関わらせるな」と伝えていたはずだ。	事業所は「入所当初の事情が記録に残っていなかった。家族内のことには関われない」とのことだった。 申出人は納得していない。
11	家族	〔サービスの質や量〕	〔事業所に申し入れ、申出人に助言〕
	電話	入院中の弟について。グループホームの受入れ体制が整わないことを理由に退院が延びている。きちんとした説明もなく、事業所の対応には不信感がある。	事業所に申し入れたところ、退院が難しい事情が確認された。事業所は「申出人に説明しているが納得されず関係が悪くなっている」とのことだった。 申出人に事業所の対応を理解するよう助言した。

12	利用者	〔利用料〕	〔事業所に申し入れ〕
	電話	グループホームの食事のキャンセルについて、契約と異なる対応が行われた。十分に説明もされず、不利益が生じている。職員の対応が威圧的で怖い。	話し合いの場を設定するよう事業所に申し入れたが、申出人が拒否し、話し合いにならなかった。 その後、申出人はグループホームを退去した。
13	家族	〔サービスの質や量〕	〔申出人に助言〕
	電話	就労継続支援 B 型事業所とグループホームを利用している娘の母親です。服薬支援に関して事業所と意見が合わない。納得できない。	すでに当事者間の話し合いを進めているとのだった。親子の暮らし、将来的な住まいや就労先の変更の悩みがあったので、相談支援事業所への相談を助言した。
14	利用者	〔職員の待遇〕	〔事業所に申し入れ〕
	電話	相談支援事業所の職員の不適切な言動があり、トラブルになっている。職員は謝罪してほしい。事業所との契約を解除したいが、責任を持って次の相談支援事業所を探してほしい。	事業所は「申出人の苦情には回答している。申出人の要求の全てに対応することは困難だった」とのことだった。 基幹相談支援センターに計画相談を引き継ぐことになった。
15	家族	〔説明・情報提供〕	〔事業所に申し入れ〕
	電話	障害のある息子が障害者入所施設の短期入所を利用している。納得しがたい内容の誓約書に署名押印を強要されている。話し合いで解決したい。	事業所は「申出人の利用日数や連絡の取り方に職員が苦慮しているので誓約書を求めた。利用継続を前提に話し合いたい」とのことだった。申出人にも話し合いを促した。
16	利用者	〔サービスの質や量〕	〔事業所に申し入れ〕
	電話	就労継続支援 B 型事業所を利用している。信頼している管理者や職員が退職するので、今後利用に不安を感じている。法人の対応には不満がある。	事業所の管理者及び法人役員に事業所の状況を確認した。不安や不満を抱える利用者があるので、今後の運営方針を丁寧に説明するよう法人役員に申し入れた。
17	家族 匿名	〔サービスの質や量〕	〔事業所に申し入れ〕
	メール	子どもが生活介護事業所を利用している。職員の支援内容に不安がある。資格や経験があり、障害を正しく理解している職員の支援や採用を希望する。	匿名の苦情ではあるが、何らかの形で回答するよう事業所に申し入れた。 事業所は「全てのご家族に文書で回答する」とのことだった。

【児童福祉分野】

1	家族	〔職員の接遇〕	〔取り下げ〕
	電話	子どもが通っている保育園の保育士、看護師の対応に様々不満がある。	事業所への申し入れを希望していたが、「勢いで苦情を申し出てしまった。しばらく様子を見るので取り下げる」との連絡があった。
2	家族	〔サービスの質や量〕	〔事業所に申し入れ〕
	メール	運動会等の行事の際、保護者からは園児の背中しか見えないので残念だ。配置を考えてほしい。	事業所は「行事の保護者アンケートの回答に含めて、このことについても回答する」とのことだった。
3	家族	〔サービスの質や量〕	〔事業所に申し入れ〕
	電話	放課後等デイサービスを利用中、我が子が他の子どもから叩かれるなどの暴力を受けた。しかし、事業所からは何の説明もない。	事業所に申し入れたところ、事故の経緯と今後の対応が申出人に説明され、申出人も納得した。被害を受けた子どもは、同じ法人の別の事業所を利用することになった。

【その他福祉分野】

1	利用者	〔職員の接遇〕	〔事業所に申し入れ〕
	電話	社会福祉協議会の貸付事業について、説明した職員の対応がひどかった。	社協は「今後このようなことがないように、説明の仕方などを見直していく」とのことだった。
2	利用者	〔職員の接遇〕	〔事業所に申し入れ〕
	電話	社会福祉協議会に生活の支援をしてもらいたくて相談しているが、こちらの事情や気持ちに寄り添った対応をしてもらえなかった。	社協は「申出人は複雑な家庭環境にあるので可能な限りサポートしていく。職員の対応についてはお詫びする」とのことだった。
3	その他	〔職員の接遇〕	〔事業所に申し入れ〕
	電話	社会福祉協議会職員の電話対応に傷ついた。「しつこい。警察を呼ぶ」と言われた。納得できない。対応を正してほしい。	社協は「申出人は長年にわたって多方面に苦情を訴えている。過剰な要求であり警察の助言を受けつつ、関係機関と連携して対応していく」とのことだった。

4	その他	〔職員の待遇〕 兄夫婦の家庭が生活に困窮している。 そのことを社会福祉協議会に相談したが、寄り添った対応をしてもらえなかった。	〔事業所に申し入れ〕 社協は「申出人に連絡して対応する」とのことだった。
	電話		

○苦情として分類されない一般相談の概要

令和5年度に苦情相談として分類されなかった相談は91件ありました。

障がい福祉分野の相談の割合が高い傾向です。

家族等からの過剰な要求に苦慮する事業所からの相談が増加しています。

社会福祉事業以外の事業（有料老人ホーム、居宅介護支援事業、老健施設等）の相談が増加しています。

<苦情相談と一般相談の分類>

苦情相談：社会福祉法第2条に社会福祉事業として規定される福祉サービスの利用者、利用者の家族、代理人等が苦情の解決を求める相談。社会福祉事業以外の福祉サービスについても必要と認められた場合は対象とする。

一般相談：福祉サービスの利用に関する要望、意見、悩みの傾聴を求める相談
 過剰な要求を伴う苦情への対応に関する福祉サービス事業所の相談
 福祉サービスの利用が終了して一定期間経過している苦情
 運営適正化委員会で審査終結が確認されている苦情
 介護サービス等で他に苦情解決機関がある苦情
 業務上の過失の判断に関する苦情
 事業者への指導・監査・業務停止・許可の取消などを求める苦情
 裁判における係争や判決、行政不服審査に関する苦情

岩手県福祉サービス運営適正化委員会・合議体別委員名簿

委員長 宮城好郎

副委員長 岩田俊介

（任期：令和4年11月24日～令和6年11月23日）

◎：小委員会委員長 ○：小委員会副委員長

所属分野・所属団体等	合 議 体	
	苦情解決小委員会	運営監視小委員会
1 社会福祉に関し学識経験を有する者 (1) 公益代表 岩手県立大学（社会福祉学科長） 盛岡市民生児童委員連絡協議会（運営委員） 岩手県社会福祉士会（会員） 岩手県介護福祉士会（理事）	◎宮城 好郎 菊地 陽子	○長田くみ子 佐藤 晋作
(2) 福祉サービス利用者の支援団体代表 岩手県手をつなぐ育成会（矢巾町育成会会長）	/	寄内 久子
(3) 福祉サービスの提供者代表 岩手県社協・高齢者福祉協議会（21世紀委員会委員長）	/	木村 隆宏
2 法律に関し学識経験を有する者 岩手弁護士会（高齢者障害者支援センター事務局長） 岩手弁護士会（民事介入暴力対策委員会委員長） 岩手県司法書士会（理事） 岩手県銀行協会（常務理事）	中川 順平 ○高橋 正勝	◎岩田 俊介 及川 崇
3 医療に関し学識経験を有する者 岩手県医師会（常任理事） 岩手県看護協会（専務理事） 岩手県医療ソーシャルワーカー協会（理事） 岩手県精神保健福祉士会（会員）	高橋弥栄子 佐々木 章	滝川佐波子 伊藤 美紗
委員数 14 名	6 名	8 名

岩手県福祉サービス運営適正化委員会 委員選考委員会名簿

（任期：令和４年１０月１３日～令和６年１０月１２日）

氏 名	所属団体（職名）	所属分野	備考
北向 細子	一般社団法人 岩手県社会福祉士会（副会長）	公益代表	委員長
佐々木 夏子	岩手県民生委員児童委員協議会（理事）	公益代表	副委員長
鎌田 哲子	一般社団法人 岩手県手をつなぐ育成会（副会長）	福祉サービスの利用者代表	
田原 浩志	特定非営利活動法人 岩手県精神保健福祉連合会（監事）	福祉サービスの利用者代表	
藤原 徳明	社会福祉法人岩手県社会福祉協議会 市町村社会福祉協議会部会（監事）	社会福祉事業の経営者代表	
角掛 美子	社会福祉法人岩手県社会福祉協議会 社会福祉法人経営者協議会（監事）	社会福祉事業の経営者代表	

第2部

令和5年度
苦情を考えるセミナー報告書

(令和5年7月14日開催)

ごあいさつ

岩手県福祉サービス運営適正化委員会

委員長 宮城好郎

本日は、ご多用にも関わらず多くの方々にご参加いただき、誠にありがとうございます。日頃より、利用者の苦情や要望等を適切に受け止め、質の高い福祉サービスの提供にご尽力されていること、そして、委員会の業務にご理解とご協力をいただいておりますことに、心から感謝を申し上げます。

ここ数年は、新型コロナウイルス感染症の影響で、皆様の事業所におかれましても大変ご苦勞されたことと思います。厳しい状況下で真摯に業務に向かい合っただけでこられた皆様に深く敬意を表するものです。

さて、福祉サービス提供事業者による苦情解決の取組が法制化されて20年以上が経過し、社会環境が大きく変化しました。多様な福祉サービスが創設され、事業の運営主体も多様になり事業者数も増加しています。福祉サービスに求められる利用者のニーズも日々変化しております。そのような中で多様化、複雑化している苦情に対応するためには、苦情解決業務を担当する職員の更なる資質の向上が求められます。

当委員会が昨年度、受け付けた苦情は、一般相談なども含めて121件でした。傾向としては、障がい者分野の事業所に対する利用者本人からの苦情が増加しており、特に就労継続支援事業所に対する苦情が増加しています。支援困難な利用者に対して事業所が対応に苦慮し、歩み寄りが困難なケースもみられました。また、本来当委員会は、利用者やご家族から事業所に対する苦情を受けつける窓口ですが、事業所が過剰要求を伴うような困難な苦情の対応に苦慮している様子も感じております。

今回のセミナーでは、臨床心理学が専門の先生に講義をお願いしました。人間関係やコミュニケーションにおける自己理解、他者理解に役立つ交流分析についてお話していただきます。利用者やご家族への対応に役立つ知識を学べるのではないかと思います。

それでは、このセミナーが皆様にとって有意義なものとなりますことを祈念いたしまして、開会の挨拶にかえさせていただきます。

……交流分析から考える苦情対応……

岩手大学人文社会科学部 名誉教授 山口 浩

私が岩手大学に就職し、初めに配置されたのが保健管理センターの学生相談室でした。そこで9年間、専任カウンセラーをしていました。自分の性格や対人関係に悩む学生さんとのカウンセリングで一番役に立った考え方が「交流分析」というものです(関心のある方には、特に杉田峰康(1983)さんの本をお薦めします)。今日はその観点からのお話をしたいと思います。

エス・ピー・ネットワーク(株)のクレーム対応の本(2018)では「危機管理的顧客対応指針の5か条」という五つの基本エッセンスが提示されています。そのうち、第1条、第3条、第4条を行うにあたり、「苦情受付担当者」が苦情申出人を受け止めつつ冷静に事実を聞いていくことに関わって、交流分析における自己理解・他者理解及びカウンセリングにおける聞き方(積極的傾聴)を知ることが役立つと考え、お話しします。

○交流分析(TA)の有用点

交流分析(Transaction Analysis: TA)は、精神科医 Eric Berne(エリック・バーン)が1959年にアメリカで創始したもので、精神分析の口語版と言われることもあります。

TAの有用点の一つ目は、自己理解と他者理解に役立つということです。資料の中に「エゴグラム・チェック・リスト」がありますが、時間のある時にやっていただければと思います。苦情受付担当者としての普段の自分を「普段」の欄でチェックしていただき、もっとこういうふうに接することができればいいと思う目標としての自分を思い浮かべて「目標」の欄にチェックしてグラフを完成

させてください。

普段の自分と目標の自分の二つの性格が出てきますので、その差を見てぜひ参考にしてください。

有用点の二つ目は、相手との「やりとり」の理解及びその最中の自分への気づきに役立つということです。

カウンセリングでもよくあるのですが、クライアントの話にこっちが引っ張り込まれてしまうことがあります。その際に、もう一人の自分がいて「今、自分はクライアントに対して、自分とは価値観が違うなと少しカチンときているな。そういう自分があるな」と、相手と話している時の自分自身を観察している自分がいます。このことをメタ認知と言います。交流分析はメタ認知を鍛えることにも役立ちます。

○三つの私(自我状態)に気づくこと

交流分析では、人は誰でも三つの私(自我状態)を持っており、様々な悩みや人間関係のトラブルは、この三つの自我状態に気づいていない、あるいはバランスが崩れ、そのため、これらを使い分けて自己コントロールする手段を身につけていないことが原因だと考えられています。

三つの私(自我状態)とは、P(Parent:ペアレント)とA(Adult:アダルト)とC(Child:チャイルド)です。

Pは親の自我状態で、自分の父親、母親などの自分を育ててくれた人たちの考えや行動を取り入れた親のような心の部分です。

Aは大人の自我状態で、私たちの人格の中で、物事を冷静に判断して行動する、いわばコンピュ

ーターのような働きをする部分です。

Cは子どもの自我状態で、自分が幼い頃にしたのと同じように行動したり考えたり感じたりしている部分です。

以下では、C→P→Aの順番で説明します。

○自由な私(FC)と順応する私(AC)

Cの子どもの部分を更にFC(自由な子ども)とAC(順応した子ども)に分けます。

FCは「自由な子どもの心」の私です。感情のおもむくまま、自由で無邪気で自発的にはしゃぐ部分です。しかし、行き過ぎるとわがままで他人への配慮に欠けるということになります。

ACは「自分を抑える子どもの心」の私です。この部分は、自分の本当の気持ち(感情)を抑えて、親や上司の期待に添おうと努めている部分です。自分を抑え社会的規範に従って行動しようとする傾向を持ちますが、それが強くなりすぎると、イヤなことをイヤと言えない、簡単に相手に妥協してしまう、いわゆる「よい子」的に振る舞う、自分の感情を表さないというマイナス面もあります。

○批判的な私(CP)と保護的・養育的な私(NP)

Pの親の部分を更にCP(批判的親)とNP(保護的親)に分けます。

CPは「厳格な親のこころ」の私です。これは自分の価値観や考え方を正しいものとし、それを譲ろうとしない部分です。良心や理想と深く関連していて、主として批判や非難を行うが、同時に子ども達が生活する上で必要な様々な規則なども教えます。ただし、Pが強すぎると、尊大で支配的な態度、命令的な口調、褒めるよりも責める傾向が前面に出てきます。苦情・クレームを強く訴えるタイプもこのCPが前面に出ていると考えられます。

NPは「やさしい親のこころ」の私です。これは親切・思いやり・寛容な態度を示す部分です。子ども、部下、後輩などをいたわり、励まし、親身にな

って面倒をみるのはこのNPの働きです。人の苦しみを我がことのように感じ取ろうとする保護的、養育的な優しい面を備えています。苦情申出人の辛さや感情を受け止める防波堤になる部分だと思います。ただし、NPが強すぎると、過保護、お節介になるので注意が必要です。

○苦情対応には、大人の私(A)が最重要

Aの大人の部分が、苦情の受付、対応に関わって最重要だと思うところです。苦情対応場面の心の司令塔になる部分です。

大人の私の部分A(アダルト)は理性的な大人の心です。「事実に基づいて物事を判断しようとする部分」です。事実やデータを集めて論理的に処理していく働きをします。感情的ではなく、知性・理性と深く関連しており、合理性、生産性、適応性を持ち、冷静な計算に基づいて機能しています。困難な交渉ごとには非常に重要な部分です。しかし、過剰になりすぎると、言葉だけの有言不実行型、あるいは情緒の乏しい機械人間のような人になる恐れがあります。

Aから出る言葉は、いつどこで誰がという事実確認や、事実確認のための質問などがあり「それは、お気持ちでしょうか？ご意見でしょうか？それともご要求でしょうか？」と質問したり、「あなたがおっしゃられたことは、～ということですか」と話を要約して事実確認するような言葉です。

○Aをのばす自己改造のポイントがある

では、A(アダルト)を伸ばすにはどうしたらいいのかということです。

よく学生から「自分の性格について知りたい」とか「性格は変わるのか変わらないのか」と質問されることがあります。交流分析は「性格は変わります。変えようと思えば変わるのです」というスタンスです。こういうことをやればAが伸びるというヒントがあります。

○Aの発現を促し活性化する言葉や態度

Aの発現を促し、活性化する言葉や態度があります。

◎発現を促し、活性化する言葉（例）

- ・もう少し詳しく説明をしてください。
- ・相手の話の内容を「～ということですか？」と確かめる
- ・何が問題なのですか？あなたの一番言いたいことは？
- ・5W1H(3H)（いつ、どこで、誰が、何を、なぜ、どのように+いくつ、いくら）

※顧客対応においては 5W1H だけでは事実確認ができず対応方針を判断することが難しいです。5W1Hに加えて、例えば「原因」は何か、「因果関係」はどうだったのかといった点についても確認・確定が必要です。

- ・感情が高まっている時；「少し考えさせてください」

◎発現を促し、活性化する態度(例)

- ・物事を分析し、そこに何らかのルールやパターンがないかを調べる（行動分析）
- ・相手の言うことのメモを取る
- ・言いたいこと、したいことを文章にする（箇条書きでOK）
- ・同じ状況で他の人ならどう考え、行動するかを考える。
- ・結末を予測して問題全体を見る（全体的、統合的思考）
- ・メタ認知能力を高める（相手と面談している自分を観察している、チェックしている、少し距離を置いて気づきのある、もう一人の自分を作る）

○Aの発現を妨げる言葉や態度

逆に、Aの発現を妨げる言葉と態度というものもありますが、こういうものを減らしていくとAが伸びていくということです。

◎発現を妨げる言葉（例）

- ・わかりません

- ・思い出せません
- ・やるにはやったのですが・・・
- ・「人は皆・・・なものだ」（過度の一般化）
- ・私は理屈は嫌いだ。規則は嫌いだ。決まり事は嫌いだ

◎発現を妨げる態度(例)

- ・「なぜ」「どうやって」と問うことをしない
- ・新しい物事に興味をもとうとしない
- ・本を読まない、新聞を読まない、ニュース解説などへ無関心
- ・最後まで相手の話を聞かない
- ・直ぐに感情的な対応をする
- ・復習、反省をほとんどしない
- ・情報に対する閉鎖的な態度

○Aが苦情対応に深く関わっている

ここまでのまとめですが、エス・ピー・ネットワーク(株) (2018) の「危機管理的顧客対応指針」の第1条、第3条、第4条にはA(アダルト)が深く関わっているということがわかります。

- ・第1条：初期対応は慎重かつ冷静に対処せよ。回答・説明を焦らず、まずは聞く。
- ・第3条：初期対応では3つの基本を徹底せよ。
①話を聞くに徹する。②事実関係の確認・明確化（事実確認なくして今後の回答なし）③対応時の内容の記録・共有
- ・第4条：お客様の「話し」にある4つの要素の使い分けを意識せよ。お客様の「話」は4つの要素から成り立つ。①事実 ②不満 ③意見 ④要求、その使い分けを意識することで、対応方針がおのずと定まる。

このような部分に、A(アダルト)の分析力、メタ認知能力が重要になります。エゴグラム・チェック・リストでご自分のA(アダルト)がどれくらいあるのかを見てください。普段の自分と目標の自分を比較して差があるのであれば、そこが気をつけるポイントになるでしょう。

○やりとり分析とは

やりとり分析（交流パターンの分析）というのは、人と人とのやりとりを分析するやり方です。

例えばあなたが誰かに「おはよう」と挨拶することを刺激と呼び、その人が「やあ、おはよう」と答えることを応答と呼びます。これが一組のやり取りですが、この一組の応答から、数組の応答、さらに相手との交渉スタンスまで広げて考えることができます。やりとりの分析は対人間コミュニケーションへの洞察や気づきを与えてくれるので有用です。

さて、自我状態のP・A・C（三つの私）の区別は誰にでもあるので、やりとりは一人の人のP・A・Cのどれかと、相手のP・A・Cのどれかとの間でなされます。

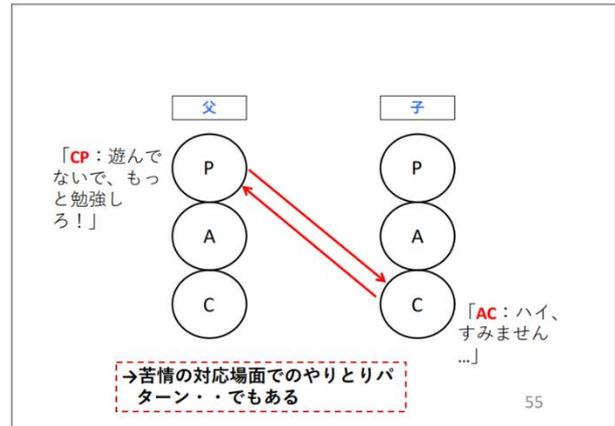
○やりとりの三つの種類

やりとりの形式を区別すると三つに分けることができます。

第1は相補的なやりとり（平行的交流）と呼ばれるもので、やりとりを示す矢印は平行に示すことができます。単純なやりとりとも呼ばれます。相補的なやりとり（平行的交流）が行われると、その話題についてのコミュニケーションは、よい意味でも、悪い意味でも継続する傾向があります。よい意味の場合は、平和で問題は生じません。ただし、悪い意味の場合は、長引くパワハラ上司と部下との関係で、部下(AC:自己否定的部分)にストレスが溜まる関係や、虐待が横行する施設で、利用者(AC:自己否定的部分)の苦しみが続くという危険性があります。

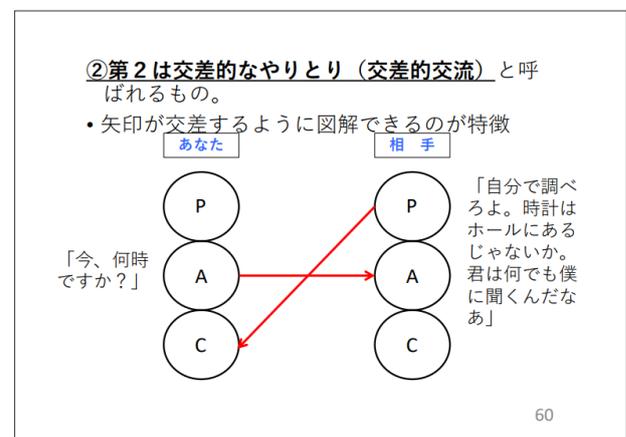
苦情を受ける場面で、例えば利用者(CP)から「来るの遅いじゃないですか」とスタッフ(AC)に文句があり、スタッフが「お待たせして大変申し訳ありませんでした」と謝罪した場合、CPからの非難に対して、スタッフ側がACから低姿勢で謝ることは、交流分析的には単なる卑屈な妥協ではなくコミュニケーションを継続させるための柔軟な行動

と言えます。まずは、相補的やりとりで受け止めることは有効です。

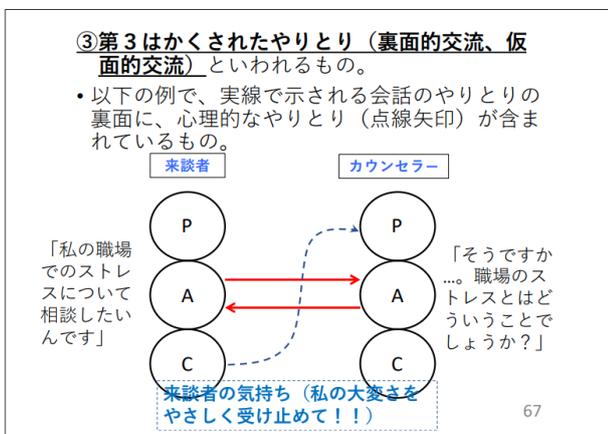


第2は交差的なやりとり（交差的交流）と呼ばれるものです。矢印が交差するように図解できるのが特徴です。交差的なやりとりがなされるときは、その話題についてのコミュニケーションは、良い意味でも悪い意味でも突如として中断されます。悪い意味では、相手から期待した反応が返ってこないということで、「無視された」「そうじゃないだろう」と怒りが生じ、売り言葉に買い言葉でこじれていきます。批判と正当化の論争が果てしなく続くこととなります。

上記のこじれ（P→Cの論争:苦情対応場面で起き得る）に対して、よい意味での別の交差的やりとり（A←A）で効果的に中断して、その後にA⇄A同士の相補的やりとりに持ち込んでいくのは、苦情処理対応場面でのコミュニケーションスキルとして極めて重要なスキルになります。



第3は隠されたやりとり（裏面的交流、仮面的交流）と言われるものです。図解すると、実線で示される会話のやり取りの裏面に、心理的なやりとり（点線矢印）が含まれているものです。対人関係のコミュニケーションは、語られている言葉だけでは分からないことがあり、裏面の心理的やりとりの方が重要なこともあります（カウンセリング時には特に重要）。かくされた心理的やりとりへの感受性を高めることが重要です。かくされた心理的やりとりへの感受性が高い人は、自分自身へのメタ認知能力も高いです。



○Aの果たす役割が大きい

まとめですが、苦情対応においてA（アダルト）の果たす責任は大きいということです。最後にはA⇔A同士の相補的やりとりに持っていくことです。そのためにはCPからの非難に対し、まずはACで受けつつ（相補的やりとり）、次にAの視点からの交差的やりとりを入れて流れを変え、繰り返しくなりますがA同士の相補的やり取りに持ち込んでいく必要があります。

○積極的傾聴の技法

最後に積極的傾聴の技法についてです。積極的傾聴の基本は、ロジャースの来談者中心療法（カウンセリングの基礎）です。傾聴とはクライアント（相手）に寄り添いながら共感的に聴く方法です。

よく傾聴というと、質問してはいけないと思われるかもしれませんが、そんなことはありません。

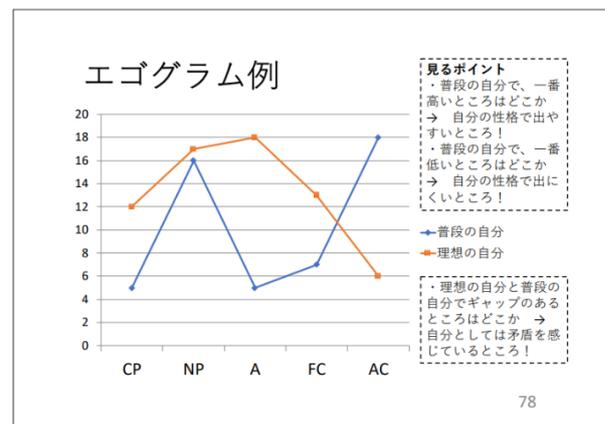
積極的傾聴のためには質問もします（注）。開かれた質問と閉じられた質問があります。開かれた質問は、深めていくための質問です。閉じられた質問は、イエス、ノーで答えられる質問です。「どちらに行くんですか？右ですか、左ですか？」というような事実確認や決断を促す時に役に立ちます。

（注）傾聴をふまえての質問は、質問に答え（応え）ようとする相手の自己への振り返りを強め、それは相手のAを刺激し、Aを目覚めさせていく事に役立ちます。もちろん質問のし過ぎや傾聴を踏まない勝手な質問は相手をいらだたせますのでご注意ください。

○最後に

苦情申出人のCPやFCへの気づき、こちら側の反発するCPやFC、しかし（可能な範囲での謝罪における相補的やりとりの）AC、そして、受け止めるやさしい（傾聴的）NP。最後はA⇔A同士の相補的やりとりに持ち込むこと。まさに冷静なAが重要だと思えます。

皆様ご自身のエゴグラムで普段の自分と目標の自分の（特にAについての）ギャップをながめていただければと思います。



【引用・参考文献】

- ・エス・ピー・ネットワーク（株）（2018）クレーム対応の「超」基本エッセンス・新訂第2版（カスタマーハラースメントに負けない！エキスパートが実践する鉄壁の5ヶ条）、第一法規出版
- ・杉田（1983）こじれる人間関係、創元社
- ・杉田・新里・水野、TAOK活用手引き、適性科学研究センター
- ・TOAK・教育・訓練システム研究会、TOAK自己改造一中間日記、適性科学センター
- ・山下由美（2019）（役所窓口で1日200件を解決！指導企業1000者のすごいコンサルタントが教える）クレーム対応・最強の話し方、ダイヤモンド社

看護師が手当てし、医療機関の受診までは必要ないと判断した場合でも、家族の感情としては「なぜそのことを連絡してくれないんだ」ということになります。軽微な事でも傷などがあつたらお伝えした方がいいと思います。

ただ、人によっては「こんなことでいちいち連絡するな」と怒る方もいるので、原則と例外を使い分けてください。

○苦情・クレームのマグマ

小さな不満が積み重なって、ギリギリまで我慢して、もうこれ以上自分の心を抑えられないという時に、何気ない一言でポーンと爆発してマグマが噴出することがあります。切れなくてもいい場面で突然切れるという状況は、これ以上、気持ちに蓋ができない感情の高まりだと思えます。苦情発生の構造的な仕組みです。怒りには必ずタイムラグがあります。タイムラグにも個人差があると思えますが、いずれ不満を溜め込んで、時間をおいて苦情を表出していると考えていただければと思います。

○なるべく電話や対面で話をする

保育園などで、連絡帳等に苦情とかクレームっぽい内容の記述があつたらどうしますか。連絡帳に書いて返すのではなくて、電話か直接会って確認するのがいいと思います。文章だけでは相手の温度がわからないので危険です。文章が丁寧でも、凄い怒りや不満を持っている方もいますし、その逆もあります。直接会えば表情とか言葉使い、電話なら声のトーンで、どの程度のお怒りなのかがわかります。

文章に残すことは証拠を残すということにもなります。間違っただけを書けば「ここにこう書いてあります」と指摘されると反論できません。証拠を残すということは諸刃の剣です。役に立つ場合もあるし、逆にこちらに跳ね返ってくる場合もあるのでケースバイケースです。

○苦情解決の法的な規定

苦情解決制度は事業者と利用者の対等な関係を担保するために出来た制度です。福祉サービスの契約は対等な立場での契約ですが、圧倒的に情報を持っている事業者に比べ利用者やご家族は情報が少ないです。これを情報の非対称性といいます。だから利用者やご家族を保護しようということのできた制度です。

苦情解決の根拠法は社会福祉法第 82 条に「社会福祉事業の経営者は、常に、その提供するサービスについて、利用者等からの苦情の適切な解決に努めなければならない」と規定されています。何かトラブルを起こして裁判などになった場合は、これを根拠に第 82 条違反となれば、かなりの確率で経営者の責任が問われます。

また、国から出されている通知で「苦情解決の仕組みの指針」があります。その中で苦情解決の体制は、苦情解決責任者、苦情受付担当者、第三者委員の配置が示されています。

○苦情・クレーム対応の基本

苦情・クレームへの対応の基本姿勢についてですが、一つ目は、利用者、家族の気持ちを思いやって誠実に謝罪することです。でも、過剰な謝罪はしない方がいいです。早く収めたいと思って謝り倒すと、かえって相手の怒りを増幅させて逆効果になる場合があります。

二つ目は、組織的な対応と個人の対応をきちんと分けて守備範囲を決めておくことです。

三つ目は、利用者個人の権利を擁護し、サービスを適切に利用できるように支援すること。

四つ目は、苦情を密室化せず、社会性や客観性を確保し、一定のルールに沿った方法で解決することです。

○困難な苦情対応

今、問題になっていることとして、カスタマー・ハラスメントがあります。カスタマー・ハラスメ

ントに対して組織的な対応をせずに個人が全部背負った結果、メンタル不調をきたし、離職者や休職者が出たりします。そうすると、使用者の責任が問われることとなります。使用者には職員に対する「安全配慮義務」があります。

利用者やそのご家族は、福祉サービスに対して一般のサービスと同じような消費者意識があると感じます。それ自体は悪いことではないのですが、一般サービス業におけるカスタマー・ハラスメントに近づいているという感じがあります。

背景としては、過度な顧客主義があります。顧客の満足を第一に対応を心がけるという組織理念です。「お客様は常に正しい」という考え方です。お客様は、「消費者は好きなように振る舞う権利がある」と錯覚し、過剰サービスによる過剰期待の構図が生まれたのです。

2019年、厚生労働省に「職場のパワーハラスメント防止対策についての検討会」ができました。ここではじめて「カスタマー・ハラスメント」という用語が公式に用いられ、企業の従業員に対する顧客からの著しい迷惑行為についての警鐘が鳴らされました。消費者保護から従業員保護に風向きが変わってきました。

しかし、カスタマー・ハラスメントについては法的な裏付けがなく、具体的な定義も決まっていません。ちなみにパワーハラスメントやセクシャルハラスメントには定義があり、防止する体制をとることが法律で義務化されています。

○カスタマー・ハラスメントの実態と対策

カスタマー・ハラスメントの実態について、連合(日本労働組合総連合会)の調査では“暴言”が最も多くなっています。カスタマー・ハラスメントを受けた事で、出勤が憂鬱になったとか、心身に不調をきたした等、生活に影響が出てきます。本人だけではなく、それを目撃していた他の職員

や家庭生活にまで影響が波及するのです。放置できない問題ですので、早く法整備をし、定義をして欲しいと思います。

連合の調査の中で、カスタマー・ハラスメント対策として行われていたことを列記します。

- ①カスタマー・ハラスメントを禁止する社内規則の制定
- ②カスタマー・ハラスメントへの対応に関するマニュアルの作成
- ③カスタマー・ハラスメントへの対応に関する研修
- ④相談窓口の設置、相談や通報の受付
- ⑤カスタマー・ハラスメントを容認しない企業方針の策定
- ⑥カスタマー・ハラスメントを容認しない企業方針の対外的発表
- ⑦専門部署の設置など組織的な対応体制の整備
- ⑧顧客対応の記録(現場の録画や電話の録音)
- ⑨警察機関との連携(刑事告訴など)
- ⑩カスタマー・ハラスメント発生時のサポート体制
- ⑪被害者へのケア(メンタルヘルス対策等)

上記⑧の顧客対応の記録についてですが、ボイスレコーダーの準備はしておきましょう。これについては相手がすでに持っている可能性が高いです。ですからこちらも持っていた方がいいです。黙って録音しても問題はありませんが、話し合いをする前に、慎重に言葉を選んで、相手にも持っているのかどうか確認するのがいいと思います。電話の場合は、録音できる電話を1台確保して、そこに転送するといいいでしょう。

○着地点の設定と限界設定

ここからは、苦情対応の技術的なこととなりますが、まず着地点を設定することが大切です。話し合いをする前に、どのあたりが落としどころかということを確認することです。その場そ

の場の対応ではなく、先の見通しを持って対応して下さい。

次に、限界設定をするということですが、タイムヘッジ(時間の壁)というのは、話し合いの前に「本日のお話は、この後会議があるので、1時間貴重な時間をいただいております。」などと伝えて時間を決めておく事です。

1時間経ったら「本日の話はこれまでにさせていただきます」と伝えますが、これ以上聞かないということではなく、「本日の話は持ちかえて検討させていただきます。後日また話しましょう」という余韻を残すことです。

その際に「家に来い」と言われる場合があるかもしれませんが、これは非常に難しく、民間の場合は相手の家には行かないというのが鉄則だそうです。外で会う場合は公共的な場所を選び、理想的なのは施設に来ていただくことです。どうしてもご自宅に訪問しなくてはいけない場合は、必ず複数で訪問してください。

○グッバイマネジメント

グッバイマネジメントというのは、ハーバード大学の論文にも書いてありますが「顧客を解雇する」ということです。これは一般サービスではできるのですが、福祉サービスには通用しません。

「利用するな」とか「退所してください」というのは、福祉サービスの性格上できません。法律や制度上の問題も絡んできます。

契約する時にちょっと臭わせて、本当にもうダメだとなったら、「こういう事実がありました。こういうことには応じられません。今後こういうことでのご連絡はお控えください。これ以上続くと契約できないこともあります」と文書を出すくらいかと思います。

○上司を出せと言われたら

よくテレビでもありますが「上司を出せ」と言われたらどうしますか？

保育園などで「園長を出せ」と言われても、すぐに園長が出て行かない方がいいです。まずは「苦情受付担当者の私がしっかり対応させていただきます。園長には報告しますので、まずは私に話してください」と対応しましょう。

でも、なかなか難しいということであれば副園長が出ましょう。最後にもう一段階、どうにもならない時に園長が出る。二段階、三段階で対応することです。初めから園長が出ていくと、次の手がなくなります。

○脅しには屈しない

「マスコミに告発するぞ」とか、「訴える」とか言われた場合は、「それは、そちら様の判断ですから、私の方は何も申し上げられません」ということで、やんわりかわせばいいと思います。

「すぐに謝りに来い」とか「当該職員も連れてこい」と言われた場合は、その通りにしてはいけません。例えば、「何々様のご意向は分かりますが、事実を確認、整理しないままお伺いすることはかえって失礼です。また、混乱や行き違いの元となりかねませんので、私どもの方で事実を確認させていただいた上で、改めてご連絡させていただきます」と対応しましょう。

○カスハラ対応は一人ではしない

カスタマー・ハラスメントへの対応は絶対に一人ではしないことです。常に相手より1人多い人数で対応することです。相手が二人で来たら三人で、四人で来たら五人で対応しましょう。

また、対応するこちら側の態度にも気をつけましょう。態度が悪い場合、いくらこちら側の正論を言っても、「この職員の言動が問題だ、対応がまずい」というように、いつの間にか論点がずれてしまいます。本来の苦情・クレームとは別の職員の接遇の問題になっていたということもあります。

○挑発に乗らない

カスタマー・ハラスメントでは、「挑発に乗らない。挑発しない」ということが大事です。こちらから挑発することは、あまりないと思いますが、でも挑発されて「訴えてやる」と言われたら、こっちも切れて「訴えられるんだったら、訴えてください」と開き直りそうですね。こちらが切れたら負けです。冷静に対応して頂きたいです。

また、「前向きに検討します」というような余計な期待感を抱かせる言葉も使わない方がいいでしょう。

○予防を心がける

また、先行投資としての予防を心がけてください。連絡帳に何か問題になりそうな記載があったら、予防という観点から「どういうことがあったのですか」と電話をかけたらどうでしょう。

事業者の皆様も忙しいのでいちいち保護者の方に電話するのも面倒くさいと思いますが、そこを我慢して、時間と労力を駆使して、未然に防げるのであれば、できる手は打っておく方があとあと楽です。

起きてしまったことを解決するのは難しいです。火種が見えてきた時に消化しておけば大ごとにはなりません。何でもない些細なことも放置しておくと大ごとになる場合があります。

○イエロー、レッドカードの判断基準

名古屋市にある、株式会社メグラスの「スタッフプロテクション制度」がとても参考になります。（『月間ケアマネジメント』2021. 7、環境新聞社、p13 参照）

イエロー、レッドカードの判断基準が組織として明確になっています。ブルーは許容範囲で正当な指摘要望、イエローは過剰要望、レッドはハラスメントで、レッドになったら強硬に対応しましょうという基準です。組織内でこのように文章化された基準が決まっていれば「もうイエローカー

ドだから、組織的な対応が必要だ」ということがわかります。

○ナッジを使う

ナッジ(nudge)というものがあります。これは、状況に合わせた情報を提示することによって、相手に対して行動を促したり抑制させたりする時の用語です。啓発ポスターが参考になります。

メグラスでは「社会のワクワクをみんなで作っていきましょう。そんな事しないでください」と、ネガティブに書くのではなくて、「こういうことはやめてください。こんなところを私達はちょっと気にしてますよ」という感じで、可愛いイラストも入れています。鉄道会社のポスターでは、かなりストレートに伝えています。

契約書や重要事項説明書の中に入れておいた方が良い項目があります。

「度重なる暴言、恐喝、ハラスメント等、信頼関係を破壊し本契約の継続が著しく困難な場合は、契約の継続が難しくなります」というように初めから示しておくというナッジもあるかと思います。

最後になりますが、福祉サービスの提供者と顧客が向きあうと対立します。「共に良いサービスを作っていきませんか。皆さんと良くしていきたいのです。苦情を出して下さってありがとうございます」というスタンスで臨めば、サービスの質も向上し、ギクシャクした対応にはならないのではないかと思います。

令和5年度 福祉サービスの苦情を考えるセミナー開催要項

1 趣 旨

福祉サービスの広がりとともに、福祉サービスに関する苦情はより多様化・複雑化する傾向にあります。福祉サービスを提供する事業所には良質かつ適切なサービス提供を求められる一方、対応困難な要望や苦情も増加しており、苦情解決業務を担当する職員の更なる資質の向上が求められます。

本セミナーは、福祉サービスの質の向上に資するため、苦情対応に役立つ知識や技術を学び、苦情への対応力の向上を図ることを目的に開催します。

2 主 催 岩手県福祉サービス運営適正化委員会

3 日 時 令和5年7月14日（金） 13時40分～16時30分（受付13時10分～）

4 会 場 いわて県民情報交流センター(アイーナ) 7階 小田島組☆ほ～る
(盛岡市盛岡駅西通1-7-1 TEL:019-606-1717)

5 対 象 福祉サービス事業所の苦情解決業務関係者
(苦情解決責任者、苦情受付担当者、第三者委員、就任予定者等)

6 定 員 420名（先着順） ※定員に達し次第、締め切ります。

7 参加費 一人/2,000円 ※当日受付にてお支払ください。

8 内 容

13:40～ 13:50	開会・挨拶 岩手県福祉サービス運営適正化委員会 委員長 宮城 好郎 (岩手県立大学 社会福祉学部教授)
13:50～ 14:50	講義 「苦情に役立つ心理学」 講師：岩手大学人文社会科学部 名誉教授 山口 浩
14:50～ 15:00	(休憩)
15:00～ 16:30	講義 「苦情解決 ～やるべきこととやってはいけないこと～」 講師：岩手県福祉サービス運営適正化委員会 委員長 宮城 好郎 (岩手県立大学 社会福祉学部教授)
16:30	閉会

9 申込方法

岩手県社会福祉協議会のホームページにある、福祉サービス運営適正化委員会のページに申込みフォームを掲載しますので、必要事項を入力し、最後に送信ボタンを押して申込みください。

適正化委員会ホームページ : <http://www.iwate-shakyo.or.jp/kenmin/tekisei.html>

下記フォーム、QRコードからも申込みができます。

↓↓↓

◆申込みフォーム

申込みフォーム QR コード

<https://forms.gle/oUJSRshSC745JVK2A>



10 申込締切 令和5年7月7日(金)

11 その他

- (1) 申込み受付後、10日以内に申込みの際に入力した連絡先メールアドレス宛てに、「受講決定通知書」を送信します。メールが届かない場合、申込みが完了していない可能性がありますのでご連絡ください。
- (2) 定員に達した場合、適正化委員会ホームページでお知らせします。
- (3) 当日の受付では、受講決定通知書をご提示いただくか、受講者番号をお伝えください。
- (4) 感染症対策のマスクの着用は個人の判断が基本となっていますが、高齢者施設等、重症化リスクの高い人が生活する福祉施設の従事者が参加するため、マスクの着用を推奨します。

12 問合せ先

岩手県福祉サービス運営適正化委員会事務局（担当：中野）

〒020-0831 盛岡市三本柳 8-1-3 ふれあいランド岩手内

TEL : 019-637-8871 FAX : 019-637-9712

E-mail : tekiseika@iwate-shakyo.or.jp

令和 5 年度
岩手県福祉サービス運営適正化委員会事業報告書
苦情を考えるセミナー報告書

発行 令和 6 年 5 月

社会福祉法人 岩手県社会福祉協議会
岩手県福祉サービス運営適正化委員会

〒020-0831 盛岡市三本柳 8-1-3

(ふれあいランド岩手内)

電話 019-637-8871・9718

F A X 019-637-9712

電子メール tekiseika@iwate-shakyo.or.jp