令和４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。

昨年度、運営監視事業においては、日常生活自立支援事業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。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が求められる一方、不当要求を伴う難苦情やカスタマーハラスメントも散見されています。そのような場合の留意点や組織的な対応、対策についても学ぶ機会となりました。

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 4 年度、委員会に寄せられた苦情、相談の総数は 121 件となりました。特徴として職員の接遇に対する苦情や事業者の説明不足による苦情が多く寄せられています。また、近年の傾向として、障がい福祉サービスに対する苦情が増加しています。

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等に積極的に取り組む必要があります。

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行ってまいります。

本書は、令和 4 年度の委員会活動をまとめたものです。福祉サービス事業所をはじめとする関係機関の皆様に、参考としてご活用いただければ幸いです。

令和 5 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４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・・・・・・・・・・・・・・・　1～9
２　主な苦情事例・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　10～18
３　適正化委員会委員及び選考委員会委員名簿・・・・・・・・・・・・・・　19～20

第２部
令和４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・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　21
２　講義・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　22～33
３　開催要項・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　34～35

第１部

令和４年度

福祉サービス運営適正化委員会事業報告書

令和４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積極的に展開した。

「苦情解決小委員会」においては、苦情を考えるセミナー（1 回／220 名）及び苦情解決情報交換会（全 13 回／207 名）、福祉サービス事業者に対する巡回訪問（40 事業所）、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（6 回／185 名）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 5 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 7 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 条により助言を行うなど、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：2 回］

(1)　第 1 回福祉サービス運営適正化委員会

開 催 日：5 月 24 日（火）

議　　事：令和 3 年度事業報告について
令和 4 年度事業計画について
令和 4 年度収支予算について

(2)　第 2 回福祉サービス運営適正化委員会

開 催 日：11 月 29 日（火）

議　　事：委員長の互選及び副委員長の指名について
運営監視小委員会委員及び苦情解決小委員会委員の指名について

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	4月26日（火） 14時～16時	・令和 3 年度 2 月～3 月の苦情相談案件について ・巡回訪問の実施、情報交換会の開催予定について
第 2 回	5月24日（火） 14時～15時	・4 月～5 月の苦情相談案件について ・巡回訪問の実施、情報交換会の開催予定について
第 3 回	7月25日（月） 14時～16時	・5 月～6 月の苦情相談案件について ・巡回訪問及び情報交換会、苦情を考えるセミナーの報告
第 4 回	9月26日（月） 10時～12時	・7 月～8 月の苦情相談案件について ・巡回訪問及び情報交換会の報告

第５回	11月29日（火） 14時～16時	・９月～10月の苦情相談案件について ・巡回訪問及び情報交換会の報告
第６回	1月30日（月） 14時～16時	・11月～12月の苦情相談案件について ・巡回訪問、事業所内研修、情報交換会の報告
第７回	3月14日（火） 14時～15時	・１月～２月の苦情相談案件について ・巡回訪問及び情報交換会の報告

(2) 苦情受付・対応の状況

合計　121件（苦情 41件／一般相談 80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	0	5	5	0	1	5	6
５月	0	0	1	5	1	1	2	6
６月	0	0	5	3	0	0	5	3
７月	0	0	1	6	0	0	1	6
８月	0	0	7	4	0	1	7	5
９月	0	0	6	5	0	0	6	5
10月	1	0	4	7	1	2	6	9
11月	0	1	1	5	1	0	2	6
12月	0	0	4	9	0	1	4	10
１月	0	0	0	6	0	0	0	6
２月	0	0	0	7	1	0	1	7
３月	1	1	1	9	0	1	2	11
合　計	2	2	35	71	4	7	41	80

② サービス種別

区　分	年度累計	
	苦情相談	一般相談
高齢者	8	20
障がい者	21	45
児童	7	5
その他	5	10
合　計	41	80

③ 苦情内容の内訳

区　分	年度累計
①　職員の接遇	18
②　サービスの質や量	11
③　説明・情報提供	4
④　利用料	2
⑤　被害・損害	2
⑥　権利侵害	3
⑦　その他	1
合　計	41

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	7
② 専門機関紹介・伝達	2
③ 助言・申し入れ	29
④ 事情調査	1
⑤ あっせん	0
⑥ 知事通知	1
⑦ その他	1
合　計	41

(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	220 名
	福祉サービス苦情解決情報交換会（基礎研修）	11 回	169 名
	福祉サービス苦情解決情報交換会（応用研修）	2 回	38 名
	事業所が主催する研修会への講師派遣	6 回	185 名
全国社会福祉協議会主催研修等	＊オンライン開催 運営適正化委員会事業研究協議会	1 回	2 名
	＊動画配信 運営適正化委員会事業相談員研修会	1 回	2 名
	＊書面開催 北海道・東北ブロック運営適正化員会事務局連絡会議	1 回	2 名
	国保連との情報交換会	1 回	6 名
合　計		24 回	624 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 11 日（月）　13 時 30 分～16 時 30 分

会　　場：いわて県民情報交流センター

参 加 者：220 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「苦情解決に役立つ法的知識」

岩手県福祉サービス運営適正化委員会　　委員　　中川　順平

（岩手弁護士会　民事介入暴力対策委員会委員長）

講義Ⅱ「困難な苦情とその対応」
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 169 名
内　　容：事務局説明（苦情解決制度等）、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(木)	宮古市総合福祉センター	宮古市・岩泉町・山田町・田野畑村	13 名
2	5/18(水)	二戸地区合同庁舎	二戸市・一戸町・軽米町・九戸村	13 名
3	6/23(木)	大船渡市総合福祉センター	大船渡市・陸前高田市・住田町	9 名
4	7/22(金)	釜石地区合同庁舎	釜石市・遠野市・大槌町	12 名
5	8/10(水)	水沢地区センター	奥州市・金ケ崎町	16 名
6	9/8(木)	一関市総合福祉センター	一関市、平泉町	15 名
7	9/14(水)	県立生涯学習推進センター	花巻市・北上市・西和賀町	18 名
8	10/5(水)	久慈市総合福祉センター	久慈市・洋野町・野田村・普代村	14 名
9	12/9(金)	渋民公民館	八幡平市・滝沢市・雫石町・岩手町・葛巻町	12 名
10	1/23(月)	ふれあいランド岩手	盛岡市・矢巾町・紫波町	20 名
11	1/24(火)			27 名
合　計				169 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 17 日（月）　13 時～16 時 10 分
　　2 回目　11 月 4 日（金）　　〃
会　　場：いわて県民情報交流センター
参 加 者：1 回目 19 名、2 回目 19 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　　高橋　弥栄子（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

参 加 者：185 名

内　　容：苦情とその対応

	開催日	研修会名	人数
1	7/9(土)	(福)自立更生会 職員研修	105 名
2	7/14(木)	(福)花巻市社会福祉協議会 職員研修	34 名
3	7/20(水)	(一社)いわてひだまり農園　職員研修	10 名
4	8/22(月)	＊オンライン開催 (福)燦々会　職員研修	16 名
5	9/27(火)	(福)徳栄会　介護老人福祉施設三峯の杜　職員研修	10 名
6	2/27(月)	＊オンライン開催 (福)ひまわり会　職員研修	10 名
		合計	185 名

⑤ 国保連との苦情解決情報交換会

開催日時：令和 5 年 2 月 17 日（金）　9 時 30 分～10 時 30 分

会　　場：国保会館

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 4 年度における苦情受付・解決状況等について」

「今後の連携について」

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

方　　法：書面開催

期　　日：令和 5 年 3 月 1 日（水）

内　　容：委員会事務局業務の現状や課題について

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

方　　法：オンライン開催

開催日時：令和 4 年 7 月 12 日(火) 11 時～17 時

情報交換会参加者：事務局長、相談員

内　　容：行政説明、基調報告、適正化委員会事業のあり方についての情報交換等

(2) 運営適正化委員会事業相談員研修会

方　　法：動画配信

期　　日：動画配信期間　10 月 24 日(月)～11 月 14 日(月)
参加者：事務局長、相談員
内　　容：苦情相談対応に関わる講義

(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	3 か所
	通所介護	2 か所
	訪問介護事業所	2 か所
	小規模多機能型居宅介護	1 か所
	認知症対応型共同生活介護	3 か所
	短期入所生活介護	1 か所
障がい者施設	障がい者支援施設	1 か所
	就労継続支援・就労移行支援・多機能型	9 か所
	共同生活援助	1 か所
	生活介護	3 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	7 か所
合　計		40 か所

［訪問事業所名］

No	実施日	市町村名	事業者名
1	4/7(木)★	住田町	㈱となり　ヘルパーとなり
2	4/12(火)	盛岡市	㈱なんぶ　児童ディサービス　アニマートあおやま
3	4/13(水)	奥州市	(福)幸生会　特別養護老人ホームさくら
4	4/15(金)★	宮古市	㈱風和璃　グループホームひなた
5	4/18(月)★	宮古市	㈱JA ライフサポート　グループホームひきめの森
6	4/20(水)	滝沢市	(特非)ワーカーズコープ　こどものデイサービスなないろ
7	4/21(木)★	久慈市	(福)修倫会　あすリード本舗
8	5/16(月)	滝沢市	(一社)いわてひだまり農園　多機能型施設ひだまりの家
9	5/26(木)★	北上市	(福)和江会　わがの里保育園
10	6/3(金)	盛岡市	(福)盛岡市社会福祉事業団　しらたきの里

11	6/8(水)★	一関市	(特非)子育て支援いっすね　いっすね宮下事業所
12	6/17(金)	矢巾町	(福)いちご会　放課後等ディサービスセンター「第Ⅲいちご園」
13	6/21(火)	花巻市	NPO 法人「大誠」　就労継続支援 B 型事業所飛躍
14	6/22(水)	一関市	(福)いわい砂鉄福祉会　リビングハウスおおはら
15	7/1(金)	雫石町	(福)のぞみ会　希望ヶ丘学園
16	7/4(月)	宮古市	NPO 法人結人　センター・うぇる花夢
17	7/5(火)	盛岡市	(福)岩手しいの木会　しいのみホーム
18	7/15(金)	一関市	一般社団法人ゆはず
19	7/19(火)	盛岡市	(公財)岩手県予防医学協会　幼老統合施設 Cocoa
20	7/21(木)★	大槌町	(福)大槌福祉会　おおつちこども園
21	8/9(火)	滝沢市	(福)鶴山記念会　りんごの森保育園
22	8/19(金)★	平泉町	(福)寿憩会　特別養護老人ホームいこいの結
23	8/24(水)	滝沢市	(一社)愛心会　訪問介護ひなたぼっこ
24	8/26(金)	八幡平市	(一社)はるかぜ　ワークサポート蓮華
25	8/29(月)	矢巾町	レスポンスアビリティー合同会社 SMILE HOUSU にこ nico
26	9/5(月)★	遠野市	(学)岩手キリスト教学園 めぐみ遠野聖光こども園
27	9/9(金)	盛岡市	㈱一歩　就労継続支援 A 型 一歩
28	9/22(木)	花巻市	(福)花巻ふれあいの里福祉会　わたぼうし
29	9/22(木)	花巻市	(特非)花巻あけぼの会　ハッピー作業所
30	9/29(木)	奥州市	(福)愛護会　フラワーセンターあいご
31	10/13(木)	盛岡市	㈱ハピティ　児童デイサービスはぴるど
32	10/18(火)	花巻市	(特非)ゆう・ゆう　グループホームなごみ
33	10/25(火)	盛岡市	㈲鹿島　杜の風　いろ葉
34	10/27(木)	花巻市	(福)石鳥谷保育協会　八重畑保育園
35	11/8(火)	矢巾町	(福)土淵朗親会　徳田保育園
36	11/15(火)	盛岡市	(福)盛岡市社会福祉事業団　津志田つばさ園
37	11/16(水)★	北上市	㈱サン・ミルク　横川目デイサービス長寿園
38	12/1(木)	矢巾町	(特非)チャレンジド・サポートいわて　ABC
39	12/13(火)	盛岡市	㈱スリー・ポイント　ショートステイしぶたみ
40	12/14(水)★	花巻市	(福)石鳥谷会　小規模多機能ホームほしめぐり

★印：オンライン対応

(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）

令和 4 年 9 月号（5000 部発行）に苦情を考えるセミナーにおける講義の概要を掲載し、苦情解決に役立つ法律知識や困難な苦情への対応等を啓発した。

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に配布し普及啓発を図った。

(6) 調査研究活動

① 令和 3 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 4 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：594 事業所、回答数：306 事業所、回答率：51.5%

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：県社協 5 回、5 基幹社協）

開催日時		監視対象	審査結果及び助言事項
第1回	5月24日(火) 14時～16時	一関市社協	・助言を要する事項はなかった。
		県社協	・基幹社協からの解約に係る契約締結審査会での検討
第2回	7月27日(水) 14時～16時	奥州市社協	・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28日(水) 14時～16時	釜石市社協	・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29日(火) 14時～16時	二戸市社協	・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5回	2月22日(水) 14時～16時	盛岡市社協	・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解消
		県社協	・貸金庫における預貯金通帳と届出印の保管方法の検討

(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27日(水)	八幡平市社協	佐藤晋作委員 事務局長	・助言を要する事項はなかった。

6月29日（水）	久慈市社協	木村隆宏委員 事務局長	・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解消 ・500 万円を超える高額な預貯金残高となっている利用者への適切な対応
8月23日（火）	宮古市社協	伊藤美沙委員 事務局長	・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解消 ・全ての預貯金通帳の年 1 回の残高記帳
8月30日（火）	大船渡市社協	佐藤寛子委員 事務局長	・助言を要する事項はなかった。
10月19日（水）	北上市社協	長田くみ子委員 事務局長	・払戻請求書及び委任状への利用者の事前署名の適正化 ・キャッシュカードの厳重封印保管 ・暗証番号で開錠する金庫の開錠責任者の厳格化
12月27日（火）	花巻市社協	岩田俊介委員 事務局長	・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解消
1月31日（火）	滝沢市社協	及川崇委員 事務局長	・助言を要する事項はなかった。

○令和４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。

【高齢者分野】

No.	申出人 受付方法	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
1	利用者 匿名 電話	〔説明・情報提供〕 事業所の都合で、新しくできた別の事業所に移るように言われたが、納得できない。自分は移りたくない。	〔事業所に申し入れ〕 事業所では「新しい事業所への移動は強制ではなく、引き続き今の施設を利用しても構わない。再度丁寧に説明をしたい」とのことだった。
2	家族 メール	〔職員の接遇〕 施設に入所していた父が亡くなった。利用料の滞納があるため、職員から配慮に欠ける言葉や圧力と感じる対応を受けた。滞納金の返済の話し合いに応じなければ、父の保険証を返還出来ないと言われた。	〔事業所に申し入れ、助言〕 事業所では「滞納金があり困っている。職員の対応については確認する。保険証の返還も進める」とのことだった。苦情と滞納金の解消は切り離して対応した方が良いことを助言した。
3	利用者 電話	〔職員の接遇〕 デイサービスの職員が、私に関する嘘の報告を上司にした。そのために侮辱され傷ついた。その職員に謝罪を求めているが対応してもらえず納得できない。	〔事業所に申し入れ、助言〕 事業所では「事実確認をしているところだ。説明や話し合いをしているが途中になっている。次の話し合いも予定している」とのことだった。申出人が求めているのは謝罪なので、検討するように助言した。
4	家族 電話	〔職員の接遇〕 施設に入所していた父が亡くなった。お金の管理の事で施設にはいろいろ不審な点がある。父が破損した物の弁償代も請求すると言われた。通帳も返してほしい。	〔事業所に申し入れ〕 事業所では「申出人は父のお金を使い込もうとしたため施設がお金を管理していた。弁償の詳細や金額、通帳の返還は、改めて申出人と話し合う」とのことだった。
5	利用者 電話	〔職員の接遇〕 職員の対応や環境について不満がある。何度言っても直らない。	〔事業所に申し入れ〕 事業所に申し入れたところ「申出人の苦情にはその都度対応したが納得しない。嫌いな職員を無視し、自分に一切関わるなとの要求や気に入らない職員を辞めさせろという過剰な要求がある。今後は市との相談、連携を進める」とのことだった。

6	家族 匿名 来所	〔利用料〕 母が入所している施設から利用料金の値上げのお知らせが届いた。ほどなく、値上げへの同意書を返送するようにとの文書が届いた。あまりにも急で納得できない。別件で施設長に電話した時には何も説明がなかった。	〔事業所に申し入れ〕 事業所では、「連絡をいただければ説明している。時間が足りないというのであれば考慮する」とのことであった。申出人にはその旨を伝えた。
7	その他 電話	〔その他〕 病院のバス停付近に施設の送迎車が停車していたのでバスが発車できず運行の妨げになった。今後は気をつけてほしい。（バスの運転手からの苦情）	〔事業所に申し入れ〕 公共交通の妨げになったことを事業所に申し入れた。施設では「送迎車の運転手に指導すると共に、全職員にも注意喚起する」とのことだった。
8	家族 来所	〔職員の接遇〕 母が入所しているグループホームの看護師が一方的な話をするのでストレスを感じる。家族に対して十分な説明がない。別の方に対応してもらいたい。	〔事業所に申し入れ〕 事業所に申し入れたところ「看護師の口調は強めであると思う。ご家族に連絡して対応する」とのことであった。

【障がい者分野】

1	利用者 匿名 電話	〔職員の接遇〕 グループホームに入居しているが、世話人の言動がひどい。夜中に部屋に入って来たり、過剰に干渉してくる。	〔当事者間の話し合い解決の推奨〕 申し入れを保留し、ひとまず事業所のサービス管理責任者に相談することとなった。 事業所との話し合いで解決しない場合は改めて対応することとした。
2	利用者 電話	〔説明・情報提供〕 事業所の新型コロナ感染防止対策に問題がある。マスクをしない利用者がいるが職員は注意しない。改善を申し入れたが「自分で対策して下さい」と言われ、十分な説明も対応もない。	〔当事者間の話し合い解決の推奨〕 一般的な感染対策を説明した後、事業所の感染対策の取組を確認した。話しをするうちに申出人が思っているほどリスクは高くないことが分かり、安心したとのことだった。申出人と事業所との話し合いを推奨した。
3	家族 電話	〔サービスの質や量〕 就労継続支援 A 型事業所を利用している娘が他の利用者から身体を触られたと相談支援専門員から知らされた。親に知らせるのが遅い。	〔当事者間の話し合い解決の推奨〕 就労継続支援 A 型事業所及び相談支援事業所に申し入れできることを伝えたところ、「自分で話してみる」とのことだったので、話し合い解決を推奨した。
4	家族 電話	〔職員の接遇〕 娘と夫が就労継続支援 A 型事業所を利用している。娘の事では事前に親に連絡が欲しかった。また、事業所を休みがちな夫に対して「辞めてもいいよ」と言われたのは納得できない。	〔事業所に申し入れ〕 事業所に申し入れたところ「複雑な状況にあるご家庭なので関係者会議の必要性を感じていた」とのことだった。その後、関係者会議を行った上で申出人と関係者による話し合いが持たれた。
5	利用者 電話	〔サービスの質や量〕 就労継続 A 型事業所で働いていたが、しばらく仕事を休むようにと言われて同意したところ解雇になっていた。納得できない。	〔専門機関への紹介・伝達〕 申出人は事業所に復帰するつもりはないとのことだった。雇用契約の解除については労働基準監督署を、事業所指導については県の機関を紹介した。
6	家族 電話	〔サービスの質や量〕 知的障害のある息子について、土曜・日曜に使えるサービスの利用を相談支援事業所に希望しているが実現しない。家族の負担が大きく困っている。	〔事業所に申し入れ〕 事業所に申し入れたところ「この地域には事業所が少ない。離れた地域の事業所にも打診しているが、コロナ禍ですぐには見学に行けない」とのことだった。申出人とは改めて話し合いを持つことになった。

7	家族 電話	〔被害・損害〕 重度障害がある息子が生活介護事業所に通所している。腕や背中に傷をつけて帰ってくることがあるので、原因をはっきりさせて対策を講じてほしい。	〔事業所に申し入れ〕 事業所では「考えられる対応は行っているが、傷の原因が分からず困っている」とのことだった。すでに事業所から市等に状況が報告されていた。再度傷が生じた場合は、申出人と市等に報告することになった。
8	利用者 電話	〔サービスの質や量〕 自分に相談支援専門員をつけてほしいと言っているが、基幹相談支援センターからは返事がない。	〔事業所に申し入れ〕 状況を確認したところ「申出人には相談支援専門員がついているが、本人は拒否している。複雑な事情があり相談支援専門員を替えられない。市も了解している。本人や事業所が困らないように基幹相談支援センターがサポートをしている」とのことだった。
9	利用者 電話	〔サービスの質や量〕 就労継続支援 B 型事業所への送迎中、職員から暴行を受けた。 その後、管理者から口頭でクビにされた。管理者の暴言に謝罪を求める。	〔事業所に申し入れ〕 事業所では「契約は市の了承を得て解除になっている。契約解除に至るいきさつは申出人の説明とは全く異なる」とのことだった。その後、数度の話し合いが持たれるが解決していない。
10	代理人 電話	〔サービスの質や量〕 障害者支援施設利用者の成年後見人をしている。サービス提供確認書類への押印を成年後見人が預かっている本人の印鑑とするよう要請されて対応しているが、後見人の印鑑の押印で差し支えないのではないか。	〔当事者間の話し合い解決の推奨〕 印鑑の押印の取り扱いは運営適正化委員会では判断できないことを伝えた。 申出人が事業所に苦情を申し入れ話し合うことになった。
11	利用者 電話	〔権利侵害〕 障害者支援施設に入所している。精神障がいがあり人とうまく関わることができず、周りの人を傷つけてしまう。皆から嫌われ疎外されている。居室に防犯カメラが設置されているが人権侵害ではないか。	〔事情調査〕 事業所、申出人の双方に事情調査を行った。 事業所職員と申出人の関係性が膠着状態であったため、双方に歩み寄りを求める助言を行った。 その後、職員研修が行われた。

12	代理人 電話	〔サービスの質や量〕 就労継続支援 B 型事業所がバーベキューを行い、職員が飲酒していたと利用者から聞いた。翌日職員にコロナ感染者が出て、利用者は在宅勤務を命じられたが、不安を訴えている。 （相談支援事業所からの相談）	〔専門機関への紹介・伝達〕 利用者の安全配慮に関して運営基準に関わる課題があると思われるので、市に報告するよう紹介した。
13	家族 電話	〔被害・損害〕 就労継続支援 B 型事業所を利用する息子が火傷を負った。事業所に対して、事故原因の説明、再発防止策、治療費の負担、苦痛を受けた本人に対する慰謝料の支払いを求めたい。	〔事業所に申し入れ〕 事業所に状況を確認したところ「警察の捜査も入ったが、問題になることはなかった。事故の状況については利用者と職員の説明に食い違いがある」 申出人と話し合いを持つことになった。
14	利用者 電話	〔職員の接遇〕 就労移行支援事業所を利用している。就職先が決まったが、通える自信がない。就職を断わりたいが、事業所に自分で言えないし、言っても聞いてもらえない。	〔申出人に助言〕 不安はあるが、就職先の実習に行ってみてはどうかと申出人に助言したところ「やってみようかな」と気持ちが変化した。事業所への申し入れを取り下げた。
15	職員 電話	〔職員の接遇〕 就労継続支援 A 型事業所のサービス管理責任者が、複数の利用者に対して不適切な言動があり、障がい者虐待に繋がる懸念がある。私もセクハラ、パワハラを受けている。また、管理者から一方的に辞めてほしいと言われた。	〔事業所に申し入れ〕〔申出人に助言〕 事業所が利用者から聞き取りを行ったところ、申出人が心配するような事実はないとのことだった。 申出人自身のセクハラ等の労使問題については労働基準監督署に相談するよう助言した。
16	利用者 電話	〔職員の接遇〕 グループホームの世話人が、ご飯とみそ汁を置く位置を逆にする。直すように注意してほしい。	〔その他　取り下げ〕 申出人から「解決しました。お騒がせしました」と連絡があり、事業者への申し入れを取り下げた。
17	利用者 電話	〔職員の接遇〕 就労継続支援 B 型事業所のある職員が自分のことを呼び捨てにした。注意の仕方も口調が強くて不快だ。	〔事業所に申し入れ〕 申し入れたところ「当該職員は親しみを込めて名前で呼んでいるのだと思うが、職員に伝えて改善する」とのことだった。

18	利用者 電話	〔職員の接遇〕 就労継続支援 B 型事業所で、他の利用者から「バカがきた」などと悪口を言われている。職員に相談しても何もしてくれない。	〔事業所に申し入れ〕 申し入れたところ「事業所でも双方の話を聞いて対応中だ。悪口を言っている事実はないが、馬が合わないのは事実なので、作業を別々にして接触を避けるようにする」とのことだった。
19	利用者 電話	〔職員の接遇〕 地域活動支援センターの利用者の一人が自分に嫌がらせをする。職員 2 人がそれを黙認し、結託して自分に嫌がらせをするので止めてほしい。	〔事業所に申し入れ〕 申し入れたところ「申出人は同様の苦情を繰り返している。申出人と話し合い、関係の良くない利用者とは利用日を調整し一緒にならないようにした。申出人も納得した」とのことだった。
20	利用者 電話	〔サービスの質や量〕 就労継続支援 B 型事業所の工賃が下がった。通院のため作業時間が短くなったが、それは時給が下がる理由にならないので納得できない。管理者の態度もよくない。	〔当事者間の話し合い解決の推奨〕 申出人が管理者に説明を求めることができるとのことだったので、話し合い解決を推奨した。
21	家族 電話	〔利用料〕 グループホームで暮らす息子が家賃の前払いを求められている。支払えない場合は退去になる可能性がある。前払いの説明は息子だけに行われていた。	〔当事者間の話し合い解決の推奨〕 家賃の支払いについて関係機関との話し合いが進んでいた。苦情の申し入れを保留し、話し合い解決を推奨した。

【児童分野】

1	家族 匿名 電話	〔職員の接遇〕 孫が通う保育園の保育士の対応が不快である。保育士の事情を優先し上から目線の態度だ。保育士がプライベートな場で保護者の悪口を言っているとも聞いた。えこひいきな態度もある。	〔申出人に助言〕 狭い地域なので、匿名の苦情でも申出人が特定されることを心配して申し入れを見送った。ご家族内で相談することを助言した。
2	家族 電話	〔権利侵害〕 施設入所している娘が就寝中に男性職員に抱きつかれた。怖くてその職員の近くにいられないと話している。	〔県知事通知〕 すでに児童相談所が介入していたが、念のため児童虐待の疑いにより県知事通知とした。
3	家族 電話	〔サービスの質や量〕 子どもが放課後等デイサービスを利用している。あざや傷をつくって帰ってくるが、事業所が把握していない。今後、このようなことがないように改善策を提示してほしい。	〔事業所に申し入れ〕 送迎車内での他児童からの他害行為について、加害児童と被害児童を離して座らせることを徹底するなど、実施可能な改善策が提示された。申出人も納得した。
4	家族 電話	〔職員の接遇〕 保育園の給食の先生から、自分の子どもだけが名前で呼んでもらえず「あんた」と呼ばれたり、大声で怒鳴られるなどの嫌がらせを受けている。うちの子だけがそのような扱いを受けている。みんなと同じ対応をしてほしい。	〔当事者間の話し合い解決の推奨〕 申出人は、「自分で園長に話をしてみる」とのことだったので、話し合い解決を推奨した。改善されない場合は改めて連絡をもらうこととした。
5	家族 メール	〔サービスの質や量〕 放課後等デイサービスの職員が、子どもの情報を外部に漏らした。事業所の対応が悪く子どもが不登校になった。対応を改善してほしい。	〔事業所に申し入れ〕 事業所では、「情報漏洩については今後このようなことがないようにする。お子さんの支援に関わる事については関係機関とも相談して対応を検討する」とのことだった。
6	家族 電話	〔説明・情報提供〕 子どもが通っている保育園が新型コロナの感染で休園となった。自分の子どもも陽性になったが、園から濃厚接触者に当たるとの連絡がなかった。事前に連絡があれば対策もとれた。	〔事業所に申し入れ〕 事業所では「休園にした時点では濃厚接触者の範囲を特定できなかった」とのことだった。その後、感染者が全クラスに広がったため、園児全員が濃厚接触者に当たることを連絡した。
7	家族 匿名 メール	〔サービスの質や量〕 保育園の対応に不信感がある。登園時、寒いときは防寒帽子の着用を認めてほしい。献立が変更になった時は教えてほしい。おやつの時に職員がついていないのも問題だ。	〔事業所に申し入れ〕 匿名の苦情であったため、苦情に対する回答を玄関に掲示した。 防寒帽子の着用で構わないこと、献立の変更もありうること等が回答された。

【その他分野】

1	利用者 匿名 電話	〔職員の接遇〕 ある相談機関に電話相談したところ、厳しい口調で対応された。私も言い返したが頭にきた。	〔事業所に申し入れ〕 「いつも対応している相談員が電話に出られなかったため、新しく採用した職員が対応した。今後は気をつける」とのことだった。
2	家族 電話	〔サービスの質や量〕 家族が借りている生活福祉資金の償還金の催促のため、事前の連絡もなく突然職員に訪問された。滞納金はすでに支払いをしていたのに確認もせずに来られた。謝罪してほしい。	〔事業所に申し入れ〕 社協は申出人に文書で謝罪した。
3	利用者 電話	〔職員の接遇〕 生活福祉資金貸付担当職員の対応が悪い。高圧的で人を見下したような言い方をされた。社協と生活困窮者自立相談機関をたらい回しされて話が進まない。	〔事業所に申し入れ〕 「申出人への対応が適切ではなかった。職員の対応については申出人には謝罪して納得していただいた。貸付の申請も進むようにする」とのことだった。
4	家族 電話	〔職員の接遇〕 家族が社協の日常生活自立支援事業を利用している。お金の管理が適切に行われているのか疑わしい。	〔事業所に申し入れ〕 「契約者である利用者本人と一緒ならば預貯金通帳の閲覧は可能」との社協の説明を申出人に伝達。利用者と社協をはじめとする関係機関との話し合いに申出人も加わることになった。
5	利用者 電話	〔職員の接遇〕 社協の日常生活自立支援事業を利用している。職員の言い方がきつく障がい者をバカにしたような態度に我慢ができない。契約を解除したい。	〔事業所に申し入れ〕 「職員の態度については謝罪し納得していただいた。契約は解除し通帳もお返しした。関係機関とは情報を共有し、申出人が再契約を希望する場合は、スムーズに契約できるよう準備しておく」とのことだった。

○苦情として分類されない一般相談の概要

令和 4 年度に苦情相談として分類されなかった相談は、80 件ありました。

苦情相談と同様に、障がい者分野の相談の割合が多い傾向です。中でも、就労継続支援事業所の利用者本人からの相談が多く、同一申出人からの頻繁な相談も見られます。

また、苦情対応に関する事業所からの相談も増加傾向です。

＜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。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。すでに運営適正化委員会で審査終結が確認されている苦情。苦情をめぐる福祉サービス事業者からの相談。介護サービス等で他に苦情解決機関が存在する苦情。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。裁判所における係争や判決、行政不服審査、業務上過失の判断に関する苦情。

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）	◎宮城　好郎	
盛岡市民生児童委員連絡協議会　（運営委員）	菊地　陽子	
岩手県社会福祉士会　（副会長）		○長田くみ子
岩手県介護福祉士会　（理事）		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）		◎岩田　俊介
岩手弁護士会　（民事介入暴力対策委員会委員長）	中川　順平	
岩手県司法書士会　（理事）	○高橋　正勝	
岩手県銀行協会（常務理事）		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）		滝川佐波子
岩手県看護協会　（専務理事）	高橋弥栄子	
岩手県医療ソーシャルワーカー協会　（理事）	佐々木　章	
岩手県精神保健福祉士会　（会員）		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４年度

苦情を考えるセミナー報告書

（令和４年７月 11 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。

新型コロナウイルス感染症の影響は今も続いており、皆様の事業所におかれましても、適切なサービスの提供と感染防止の両立を図りつつ、日々奮闘されていることと思います。

厳しい状況下で真摯に業務に向かい合ってこられた皆様に深く敬意を表するものです。

さて、福祉サービス運営適正化委員会では、毎年、苦情を考えるセミナーをはじめとした事業所職員を対象とした研修会を開催しています。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。地域福祉を取り巻く現状も、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。そのような中で出てくる苦情もより多様化、複雑化している傾向です。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、解決困難な要望や苦情も増加しています。これらの苦情に適切に対応するためには、事業所内での組織的な対応はもとより地域での連携体制や、ネットワークの構築も大切です。また、法律的な知識や対応も必要となる場合があります。

福祉サービス運営適正化委員会に寄せられた令和 3 年度の苦情件数は、相談なども含めて 133 件でありました。その内、苦情は 39 件で、障がい者福祉サービスが 28 件 72%、次いで高齢者福祉サービスが 5 件 13%、児童福祉サービスが 2 件 5%でした。障がい者福祉サービスへの苦情が増加しています。苦情の内容では、「職員の接遇」が 20 件 51%、サービスの質と量が 11 件 28%などとなっております。

適正化委員会で昨年度、事業所を対象にして行ったアンケートでは、1 年間の苦情受付件数が 0 件、又は 1 件と言う事業所が約 80%でした。苦情は頻繁にあるものではないかもしれませんが、日頃から利用者、ご家族の声を聞き、サービスの質の向上を目指していく姿勢が大切です。

さて、本日のセミナーでございますが、苦情対応に必要な知識や技術を学び、皆様の苦情解決業務に役立てていただきたいと思います。皆さまと多くの情報を共有しながら有意義な時間を過ごして参りたいと思いますのでよろしくお願いします。

苦情解決に役立つ法的知識

・・・・・不当要求を伴う難苦情への対応について・・・・・

岩手県福祉サービス運営適正化委員会委員　中川順平（弁護士）
岩手弁護士会　民事介入暴力対策委員会委員長

私は、岩手弁護士会で令和４年４月から民事介入暴力対策委員会の委員長を務めています。

このような経緯で、不当要求事案やカスタマーハラスメントなどについて興味を持って弁護士の活動を行っています。

○不当要求って何？

不当要求・悪質クレームは、要求の内容や要求の方法が社会通念に照らして著しく不相当であるもののことをいいます。要求の内容か要求の方法のどちらか一つでも不相当であれば、不当要求となります。

不当要求が顧客やサービス利用者などによって行われれば、いわゆるカスタマーハラスメント、顧客による迷惑行為となります。

ハラスメントは、色々な暴力的な行為を伴うことが多いです。身体的暴力だったり、精神的暴力だったり、性的な嫌がらせだったりします。

身体的暴力としては、叩かれたり、蹴られたり、物を投げられたりします。精神的暴力としては、大声で怒鳴られたり、嫌がらせをされたり、理不尽な要求を呑むよう求められたりします。性的な嫌がらせとしては、女性が体を触られたり、卑猥な言動を繰り返されたりします。

こうしたハラスメントは、認知症などの病気や障害を持っている方によって、ハラスメントの自覚がないままに行われることもあります。このような場合であっても、サービスに従事している職員の感じる負担・ストレスは変わりませんので、これからお話しするような対応をお願いすることになります。

○福祉事業所における不当要求

不当要求やハラスメントは、福祉サービスを提供する事業所においても行なわれます。先ほどお話ししたような身体的暴力や精神的暴力、性的な嫌がらせも行われます。

福祉サービスは、利用者と直接接する対人サービスです。また、利用者の家に単身で訪問し利用者の身体に接触する機会も多いです。

また、他の業種に比べて、職員に占める女性の割合が高いです。女性については、男性と比べて、様々な暴力の対象となりやすいことは否定できません。

そして、利用者やご家族の中には、自身が著しい迷惑行為を行っていると認識していない人や認識できない人もいます。また、疾患や障害、生活困難などを抱えていて、心身が不安定な人もいます。

こうした事情から、福祉サービス提供事業所においても不当要求やハラスメントが行われる環境があるのです。

そして、福祉サービスは、利用者の生命、健康、生活の質などに直接関係するサービスなので、軽々しく中止できないという事情があります。不当要求やハラスメントが行われても、安易に契約を解除して契約関係を解消するという方法を取ることができません。

したがって、福祉サービス提供事業所における不当要求は、解決が非常に難しい「難苦情」となることがあるのです。

○不当要求対策は必要です

だからこそ、日ごろから難苦情の対応を意識した業務を行わなければなりません。

そもそも、不当要求やハラスメントの多くは、刑法上の犯罪となります。

叩かれたり、蹴られたり、物を投げられたりする身体的暴力は、暴行罪や傷害罪となります。精神的暴力として、大声で怒鳴られた場合には、脅迫罪が成立することがあります。怒鳴られた際に理不尽な要求を呑むよう求められたりすれば、恐喝罪や強要罪となります。性的な嫌がらせとして、女性が体を触られれば、強制わいせつ罪となります。こうした暴力行為が行われた結果、事業所の業務に支障が生じたのであれば、業務妨害罪となります。訪問した顧客にお帰りいただくようお願いしても帰ってもらえなかった場合は、不退去罪となります。

不当要求やハラスメントに見舞われている職員を見て見ぬふりをすることは、犯罪を見て見ぬふりをしていることと同じであると理解してください。

○職員への安全配慮義務がある

また、刑法上の犯罪の成立とは別に、民事法上の問題も生じます。

使用者である事業所には、職員との労働契約に基づいて、労働契約法上、安全配慮義務を課されています（労働契約法５条）。利用者による不当要求によって職員に多大なストレスが生じているような場合は、使用者・事業所には、職員の心身の健康も含めた生命身体などの安全に配慮することが求められるのです。

事業所が職員に対する不当要求を認識できたにもかかわらず漫然と放置したような場合は、安全配慮義務違反を理由として事業所は職員に対し損害賠償義務を負うことになります。

裁判例としては、福祉サービス提供事業所の事案ではありませんが、病院の事案があります。

夜勤中の病院の看護師が、せん妄状態の入院患者から暴力を振るわれて障害等級９級相当の後遺障害が残った事案で、せん妄状態の患者について看護師一人で対応させたことが安全配慮義務違反とされました。病院は看護師に対して1,931万円の損害賠償義務があるとされました。

刑法上の問題とはならなかったとしても、そもそも、不当要求を受けた職員は、一人で不当要求に対応し続けなければならないとしたら、こんな仕事を辞めたいと思うようになるでしょう。

不当要求対策を講じることは、職員の心身の健康を守るという意味でもちろん大事ですが、職員の離職を防ぐという意味で事業所のためにもなるのです。

そして、職員が継続して職務に従事することは、ひいては、利用者にとっても利益となります。職員が辞めなければ、利用者も、福祉サービスを継続的かつ円滑に利用できるようになるからです。

このように、不当要求の対策を十分に行うことは、法律上求められています。そして、福祉サービス提供事業所とその職員、利用者のすべての関係者にとって必要なことであると言えるのです。

○不当要求対策における留意点

不当要求は、暴力を伴って行われます。不当要求に対応する職員は、身体的暴力や精神的暴力などの「暴力」に対応しなければならなくなります。

暴力は、理不尽な威力をもって行われます。多数人によって行われることもありますし、場合によっては、暴力団などの反社会的勢力によって行われることもあります。

このような「暴力」を相手として対応しなければならない以上、福祉サービス提供事業所の職員が一人だけで対応することは、極めて不適切です。一人だけで対応できるはずがありません。確かに、不当要求に最初に接するのは、現場の職員だったり、苦情受付担当者だったりするのでしょう。しかし、「最初の一人」となった方が、不当要求を一人で抱え込むことは、決してあってはなりません。不当要求については、できるだけ多くの関係者と協力して、組織的に対応をしなければなりません。

不当要求は、要求の内容や要求の方法が社会通念に照らして著しく不相当であるもののことをいいます。

要求の方法が不当である場合は、理不尽な暴力を伴いますので、みなさんにも判別が容易かもしれません。

しかし、要求の内容が不当であるか正当であるかは、一見しただけでは判別が難しい場合が多いのです。例えば、不注意で利用者に怪我をさせてしまった場合に、損害賠償として1,000万円の請求がされたとしても、事案によっては正当な要求にもなるし不当な要求にもなると思います。

○正当な要求と不当要求の仕分け

実は、利用者から苦情を述べられた場合、正当な要求であるのか不当な要求であるのかを判別することは、とても大事なことです。

この二つの場合の対応の仕方が、全く異なるからです。

正当な要求の場合、苦情受付担当者は、その内容を詳細に聴き取ったうえで、苦情を解決へと導かなければなりません。苦情受付担当者は、苦情の申出人に寄り添ったうえで傾聴することが必要となります。必然的に、担当者一人か少数名で苦情に対応していくことになります。

一方、不当要求の場合ですが、不当要求は理不尽な内容や暴力を伴っていますので、申出人に寄り添ったうえで傾聴することなどありえません。苦情受付担当者が疲弊してしまいます。不当要求については、先ほど説明したように、多数名での組織的な対応が求められるのです。

このように、苦情受付担当者は、苦情の申し出があった際、その後の事業所としての対応を見定めるため、その苦情が正当なものであるか不当なものであるかを最初に判断しなければならないことを、覚えておいてください。

○事業所における組織的な対応

まず大事なことは、職場や事業所のトップとなる方が、不当要求の放置を決して許さないことを基本方針とすることです。

トップが不当要求を軽んじ、その対策をおろそかにした場合、その下で働く職員だけで組織的対応を取ることなどできるはずがありません。

不当要求は、そもそも犯罪行為です。不当要求を放置すれば、安全配慮義務違反を理由として民事責任を負いかねませんし、ストレスを抱えた職員の離職を招きますから、経営上の判断としても正しくはありません。

トップとなる方は、職場で不当要求が行われることは許さないと決意してください。

こうしてトップが決意したのであれば、これを職員や利用者、家族に周知することが必要となります。不当要求について毅然とした対応を取ることが周知されなければ、下で働く職員が不当要求に組織的に対応していくことができなくなるからです。

職員に周知する方法としては、例えば、不当要求が行われた際の対応手順をマニュアル化し事業所内で共有する方法があります。厚生労働省のホームページに掲載されている「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル」が参考になると思います。

簡単なもので結構ですので、職場内で定期的に研修を行うことも有効でしょう。

○利用者や家族にも不当要求行為を周知

また、不当要求について毅然とした対応を取ることは、利用者や家族にも周知されなければなりません。「著しい迷惑行為」など、不当要求やカスタマーハラスメントに当たる行為が行われた場合は契約解除もありうることを、契約書や重要事項説明書に明記し、利用者に周知してください。「著しい迷惑行為」

については、契約書の別紙に具体例を記載するなどして分かりやすく周知する方法もあります。

利用者や家族に契約解除事由を周知する方法は、契約書や重要事項説明書に限る必要はありません。やわらかい文章でお願い文を作成したうえで、お願い文をホームページに掲載したり、文書として配布する方法もあります。

このように事業所全体で不当要求に対応していくことを周知できたのであれば、職場内で職員が不当要求について報告・連絡・相談をしやすい雰囲気ができているはずです。苦情受付担当者などが窓口となって、不当要求事案があることが判明した際は、事業所全体で組織的に対応しましょう。

不当要求は、その原因や態様・程度が様々です。法律にのっとって適切に対応することが必要となる場合もあります。皆さんの事業所だけで対応できない不当要求事案も多いはずです。

そうした場合に備えて、日ごろから、他の事業所や行政（保健所や地域包括支援センター）、警察、医師、弁護士などとの協力関係を構築し、将来において連携できる準備をしておく必要があります。

○会話の当事者の録音は違法ではない

不当要求が行われた状況は、客観的に保存しておく必要があります。事業所の内外で組織的に対応するためには、発生した事実関係について、齟齬のない共通した理解を共有しておく必要があるからです。特に、不当要求事案について警察に刑事事件化してもらう際は、ＩＣレコーダーなどの録音機器による録音は、非常に有力な証拠となるため、重要です。

録音機器は、事前に二つ用意しておきます。一つは、相手から見えないところ（懐やカバンの中など）で秘密録音をするための録音機器です。会話をする場面で、会話の当事者が相手の了承を得ずに秘密録音をした場合であっても違法とはなりませんので、心配しないでください。

もう一つは、相手から見えるところに置いて録音をするための録音機器です。不当要求をする者が言動を荒げることがないよう、けん制する目的で使います。こちらの録音機器については、相手から録音を止めるよう求められた際は、止めてください。もう一つの録音機器で録音を続け、状況保存を行います。

このように、各事業所においては、不当要求に備えて事前の準備をする必要があります。

○組織的な初期対応を

不当要求の初期対応の際は、後に組織内外で情報共有を行って組織的対応を行うことを見込んで、不当要求の経過を客観的な資料として保存することが必要となります。ＩＣレコーダーなどの録音機器を使って、状況を保存してください。

不当要求をする人は、こちらの言い分に耳を傾けてくれるような人とは限りません。不当要求については、傾聴する必要はありませんし、ましてや無理に事案を解決しようとしないでください。

事実関係の聴取は、持ち帰って組織内で今後の方針を検討できるだけの材料があれば十分です。

苦情受付担当者としては、相手の素性と相手の用件を確認できれば十分です。相手の住所や氏名、電話番号、所属団体名、用件を聴取してください。これらのことをやるためには、短時間応対すれば十分です。長時間の応対は、むしろ相手の思うつぼになることもあります。

不当要求に臨む際は、一人では臨まず、相手より多い人数で臨んでください。不当要求に対応しなければならない方を組織内で孤立させることは、避けてください。

不当要求については、事業所のトップの方が対応することは控えてください。不当要求をする人は、不当要求に対応する者が　現場のトップであると知れば、即答を求めるようになります。即答の要求を拒み続けるのは、なかなかに困難です。

事業所のトップといえども、即答などできません。不当要求については、事業所の内外に協力を求めて、組織的に対応することが大事です。

多くの事業所は、施設長が苦情解決責任者を務めていると思われます。その意味で、不当要求については、苦情受付担当者にて初期対応を行うこととし、苦情解決責任者が初期対応をすることが無いように気を付けましょう。

このように、不当要求への初期対応については、現場の職員や苦情受付担当者は、録音機器などを用いて状況保存を行いつつ、今後の組織的対応を検討するにあたって必要となるだけの情報を集め、事業所に持ち帰るということを行います。

初期対応を行う者は、不当要求に一人で対応しようとは考えないでください。

○初期対応を終えた後

不当要求事案については、初期対応をした者が事業所に情報を持ち帰った後で、今後の対応・対策について組織的に検討することになります。

現場の職員については、担当シフトを変更したり、複数人で対応したりすることになるかもしれません。

事業所としても、不当要求に直面している者について、できる限りの配慮をしてください。

不当要求事案は、当該事業所だけで解決できるとは限りません。

他の事業所や行政（保健所や地域包括支援センターなど）、医師や弁護士などの多職種、警察などの関係機関との連携が必要となることもあります。

例えば、利用者のご家族によって不当要求が行われた場合に、契約を解除しなければならなくなったとしても、利用者自身には非が無く、その生活を維持していく必要があります。このような場合は、他の事業所による新たなサービス提供が必要となるかもしれませんし、家族が高齢の利用者に対して虐待をしている事案として分離保護の手続が必要となるかもしれません。

不当要求事案については、地域ケア会議などでケース事例として取り上げてもらうなどして、事業所の外の組織からも協力してもらえるようにしてください。

不当要求事案について、当該事業所内での解決が困難であるとの結論となった際は、契約の解除も選択肢となります。

利用者の家族としては、契約の解除がされることをにわかには了承できないでしょう。

解除に際して後日においてトラブルとなることを防ぐため、家族に対しては、解除に関する契約書の内容を再度説明し、状況の改善がされない場合は契約解除となる旨説明してください。その説明の際は、医師や弁護士などの第三者に相談したうえでの対応であることを説明することができれば、不当要求自体が止むことも多いですし、仮に解除となっても後日トラブルとなることも減ります。

手前みそではありますが、契約関係の解消を検討するにあたっては、ぜひ弁護士に事前に相談してみてください。

○インターネット上での誹謗中傷

ＳＮＳやインターネットを利用して誹謗中傷が行われた場合、不当要求は、対面の形では行われません。対面の場合とは異なり、匿名性、容易性、拡散性、半永続性という特徴があります。

匿名性とは、不当要求を行う者が、本人の身元を隠すことを言います。これにより、不当要求を行なった者の特定は困難となります。

容易性とは、誹謗中傷がパソコンやスマホを使って行われるため、対面の場合と比べて、安易な気持ちで誹謗中傷が行われてしまうことを言います。

拡散性とは、ＳＮＳによるシェアが行われることにより、誹謗中傷が、迅速かつ広範囲に拡散されることを言います。

半永続性とは、誹謗中傷は、削除されない限りネット上に残り続けることを言います。最近は、会社の名前を検索サイトで検索した際に、検索の候補として、会社の名前の次に誹謗中傷が候補とされる場合があることも問題となっています。「弁護士中川順平ぼったくり」などという感じです。

対面で不当要求が行われる場合は、特定の利用者に対するサービスに関して、契約の範囲を超えて過剰に要求したり、不当な金品を要求したりします。

これに対して、ＳＮＳやインターネット上での誹謗中傷は、匿名で行われることが多いため、特定の利用者に関する具体的なサービスや金品を要求してこないことも多いです。匿名のままで、事業者や職員に対する誹謗中傷が行われます。

こうしたＳＮＳやインターネット上での誹謗中傷については、ＳＮＳの運営者やサイト管理者に対して削除を求めることもできます。しかし、必ず削除してもらえるとは限りませんし、削除まで時間を要することもあります。

誹謗中傷をした者の目星がついているのであれば、その者に対して誹謗中傷を止めるよう、口頭や内容証明郵便の送付などで警告することも考えられます。しかし、誹謗中傷がいわゆる「炎上」つまり誹謗中傷の拡散を目的として行われていた場合は、口頭での警告が録音されてユーチューブにアップされたり、内容証明郵便がそのままＳＮＳに掲載されたりすることになります。

このように、誹謗中傷の削除や中止を求めたことを契機として、さらに誹謗中傷がエスカレートし、火に油を注ぐ結果となることもあります。

冷静になって考えてみると、ＳＮＳやインターネット上で誹謗中傷が行われたとしても、広く拡散さえしなければ、放置をしても問題が生じないケースが多いことが分かります。

誹謗中傷に対して反応した場合に、誹謗中傷はエスカレートして拡散するのです。

○ネットの誹謗中傷はひとまず無視

ＳＮＳやインターネット上で誹謗中傷が行われた場合は、とりあえず、無視・放置をするという対応をしてください。それでも誹謗中傷が止まない場合には、やむを得ませんので対応をしていくことになりますが、その際も、誹謗中傷の拡散・炎上を防ぐためにも、各事業所の判断だけで対応することは避けましょう。誹謗中傷が止まないケースであれば、業務妨害事案として警察に相談し告訴をすることで、刑事事件として扱ってもらえるケースも多くなるはずです。

また、時間と費用をかけてでも、弁護士に依頼して、発信者を特定したり、サイト管理者に削除を求めたりすることになるのかもしれません。

なお、解決に向けた取り組みについて、誹謗中傷が行われているネット上の同じ場所に書き込むことは、適当とは言えません。新たな炎上の材料となるおそれがあるからです。

このように、不当要求や悪質クレームが行われた場合は、組織の内外の力を結集して、毅然とした対応をすることが大事になります。決して、不当要求に対応する職員を孤立させないでください。

一番大事なことは、誹謗中傷を拡散・炎上させずに終息させることです。必要に応じて匿名による苦情と同様の対応を行うようにしてください。

出典：厚生労働省ホームページ「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル」

https://www.mhlw.go.jp/content/12305000/000532737.pdf

困難な苦情とその対応

・・・・・ソーシャルワークを基本に苦情を解決・・・・・

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）

経営学者のピーター・ドラッカーは、「変化の時こそ基本を確認なければならない」と述べています。

苦情解決制度ができてから 20 年を経過しました。社会の状況も変化しています。そこで、苦情の基本からお話を進めます。

苦情というのは、それが表に出るまでには時間がかかります。タイムラグがあります。サービスを利用した結果、何かを感じるのですが、そのとき感じたモヤモヤした不満を言語化したくなります。それを言葉にすることで苦情になるわけです。そして苦情の申し出があって皆様の対応が始まるわけです。次に皆様の苦情対応に満足が得られると苦情は終結します。

一方で、不満を感じても何も言わず、サービスの利用を止める方もいます。

また、苦情の対応に納得できないためにネガティブな行動をとる方がいます。ネガティブな行動とは、ご自分の主張が通るまで長時間、長期間、何度も苦情を繰り返す行動で、解決に進まない困難な苦情になります。

○普通の苦情を困難にしない

困難な苦情が発生するのはごく稀だと思いますが、対応にはとても苦労するので事業所としては負担になります。ですから、普通の苦情を困難な苦情にしないことがポイントです。

苦情とは、不満の感情表出です。サービスを利用した結果、むかつく、イライラする、気に入らないといった不満が表明されることです。

一方、クレームとは、顧客の不満に基づく何らかの要求行為のことです。

○感情と要求の両面に対応

苦情とクレームは、同時に表明されますが、この二つは区別して対応する必要があり、内容を見極める必要があります。

苦情を受けたとき、ただ単に不満を述べているのか、「こうして欲しい」という要求行為があるのかを仕分けしてとらえなければなりません。

要求行為があるのに、ただただ「申し訳ございません。すみません」と謝り倒すだけでは解決しないということです。要求行為への対応も併せて考えなければなりません。

さて、そもそも苦情解決制度がなぜできたかというと、2,000 年の社会福祉基礎構造改革の中で、福祉サービスが行政の措置から利用契約制度に向かうとき、情報の足りない利用者が不利にならないよう、対等な関係になれるよう利用者側に立ったサービスの質の向上を狙うために制度化されたのです。

ところが、制度化から 20 年経過して利用者と事業者との対等な関係も進んできましたが、一般サービスではお客様の方が上位だという考え方の変化があり、福祉サービスもその影響を受けています。

しかし、そのことを踏まえつつも利用者の側に立ったサービスの質の向上ということを基本に考えていく必要があります。

一般サービスにおいては“お客様は神様です”

というような顧客絶対主義、顧客至上主義が浸透しましたが、そのことで従業員が大変苦労するという状況になりました。

○顧客至上主義の弊害も

コンビニや居酒屋でアルバイトをしている学生から聞いた話ですが、客から暴言を受けても店長から「お客様は神様だから我慢してね」と言われることがあるそうです。全部のアルバイト先がそうだとは限りませんが、暴言を受けた学生はメンタルをやられると聞いています。

とあるコンビニのアルバイト学生の話ですが、郵便切手を売ったお客さんに「本当にこれで郵便が届くんだろうな。もし届かなかったらどう責任を取るんだ。」と詰め寄られたとのことでした。このように色々なお客様がいらっしゃる。

顧客満足を図るために顧客ファーストだというのは分かるのですが、郵便の配達についてコンビニ店員に責任を問うのは明らかに違うと思います。

なぜ、カスタマーハラスメントのような強い態度に出るお客様がいるかというと、これは私の仮説ですが、お客様は、「私がお金を払っているのだからあなたは私に十分尽くす責任がある」と考えているからと考えているかではないでしょうか。福祉サービスにおいても「私は介護保険料を払っているから、利用料を払っているから、税金を払っているから、私に対して十分に尽くすのは当然だ」と考えているのではないかと思います。

一般サービスに多いカスタマーハラスメントは暴言ですが、その影響を受けて徐々に福祉サービスでも利用者から職員に対する暴言、威嚇、脅迫といったカスタマーハラスメントの状況が出てきました。そのために厚生労働省でも対応ガイドラインを示しています。

苦情解決は法律に基づくものです。社会福祉法第 82 条に「社会福祉事業の経営者は、常に、その提供する福祉サービスについて、利用者からの苦情の適切な解決に努めなければならない。」とされています。

さて、適切に解決するとはどういうことかといいますと、苦情解決体制の整備を伴った解決ということです。苦情解決責任者と苦情受付担当者、第三者委員の配置です。

○第三者委員の配置に努めよ

令和 3 年度に運営適正化委員会が行った調査によれば、苦情解決責任者と苦情受付担当者の配置は 9 割を超えていましたが、第三者委員の配置は、7 割程度と不十分な状態でした。苦情解決体制の整備を考えるときに皆様の事業所で第三者委員の配置がなされていない場合は早急に改善なさってください。

また、第三者委員の配置のない事業所は苦情解決規程が整備されていないという相関関係も見えてまいりました。さらに第三者委員を交えて苦情解決をしているという事業所が非常に少ないことも分かりました。

苦情の相談というのは色々なチャンネルを用意しておくことが大事になります。苦情受付担当者や苦情解決責任者にも言いにくいときは第三者委員に相談できるというように 3 段階の受け止めを整備しておくことが大事だと思います。

○接遇はソーシャルワークの質

福祉サービスへの苦情は職員の接遇に関することが多いのですが、しかし、それは電話の応対が良し悪しとかお辞儀の角度とかそういう意味の接遇ではないのです。接遇への苦情は、福祉サービスの質に直結しているのです。

福祉サービスの提供者は、職員自身、その人そのものです。福祉サービスの質、すなわち接遇の質というのは、対人援助の基本になるソーシャル

ワーク[1]の質ということなります。福祉サービスの苦情解決はソーシャルワークが基本になることを確認していただきたいと思います。

運営適正化委員会に寄せられる苦情を見ても、事業所で基本的なソーシャルワークがなされていれば、解決する案件が数多く見受けられます。ですから、苦情解決をどうするかという以前に事業所内でソーシャルワークが適切に行われるように努めていただきたいと思うわけです。

対人援助におけるソーシャルワークの専門性の構成要素は、専門的な価値と倫理、専門的知識、専門的な技術と技能です。専門的知識で言えば、援助対象を理解する知識が十分でないときに苦情が生まれやすくなります。

例えば障害の概念をいかにとらえるかについても職員一人ひとりでかなりの違いがあるのではないでしょうか。また、障害に伴う行動特性、法制度の歴史、権利侵害の意味、サービス提供の基礎となっている障害者総合支援法、地域特性、社会資源の状況などの知識も備えた上で支援しなければなりません。

○ソーシャルワークの向上が苦情解決

福祉サービスの苦情を解決するということは、一人の利用者の苦情が解決されるだけに止まらず、その後も利用者全員に支援を続けることに特徴があります。

福祉サービスの利用という長いプロセスの中に苦情があるので、事業所内でのソーシャルワークをいかに向上させるかが苦情解決のポイントなのです。

一般サービスの苦情は、その場のお客様への対処になるのですが、福祉サービスの苦情は、反復継続する利用者なので次からどのように支援を改善するか重要になります。

○くどくど言わず問い詰めない

障害を持つ方への支援のテキストを見ると、「くどくど言わずに問い詰めない」「早口で畳みかけるように話さない」「声を大きくし過ぎないようにする」というようなことが書かれています。

このようなことを知らずに支援をすると、利用者の中には「怒られた」とか「責められた」と感じてしまうわけです。それは障害を持つ方の特性であって、支援者が本当に怒っていたわけではないのです。

そういう感覚で受け止める方いるということを知っていれば話し方に注意をすることで苦情の手前で納めることができると思います。

聞き方についても、相手のペースに合わせるとか、間を少しとるとか、相手を急かさないとか、相槌を入れるとか、そのような基本的な聞き方の知識があれば相手から不満を持たれないと思います。

しかし、知識があれば万能ということではありませんが、防げるものはあるので注意をしていただければと思います。

○お客様優位の風潮と過剰要求

近年、一般論としてお客様優位の風潮が進んだために過剰な要求を行う消費者が目立つようになりました。

福祉介護の世界でも利用者からの過剰要求、迷惑行為、ハラスメントが問題となり、労働者保護の観点でも対応を考えなければならなくなりました。

---

[1] ソーシャルワークの中核となる4原理とは、・社会正義・人権・集団的責任・多様性の尊重
対人援助者の行動規範（バイスティックの7原則）とは、 1個別化、2意図的な感情表現、3統制された情緒的関与、4受容、5非審判的態度、6自己決定、7秘密保持

ところで、利用者本人からのハラスメントというのは、とらえ方が難しいのです。

○利用者の大声はハラスメントか？

例えば、利用者から大声で苦情があったとします。しかし、大声を出して職員を威圧するということでなければ､大声にも意味があると思います。

論理的に物事を伝えられない人は大きい声が出てしまうとも言います。何とか伝えようとしているのです。要求を飲ませようとしているのではなくて、分かって欲しいのです。

ですから、大声で訴える利用者さんがいるとすれば、分かって欲しいと訴えていると理解してください。どういうことで大声を出しているのかを職員は落ち着いて聞いて欲しいのです。相手の目をよく見て「○○さん、大きな声を出さないでお話しください」といって聞くのです。

言いがかりやいちゃもん、感情爆発が伴う暴言を受けたときは労働者保護の観点で対応することにもなりますが、単なる大声の苦情は同調しながら聞くことです。つまり溜まったガスを抜くということです。

○ガスが出尽くすまで話を聞くこと

一旦爆発してマグマがでたら、ついでにガスが出尽くすまで話を聞くしかありません。それを途中で止めようとしても止まりません。事業所の側が正論を言って説得しても通じません。最後まで聞くことで納まることもあるといいます。

さて、言葉の使い方にも注意が必要です。苦情処理と苦情解決では、対応する側の心構えが違います。苦情処理は火消しと同じで、早く片付けてしまいたいという心情が見えてきます。

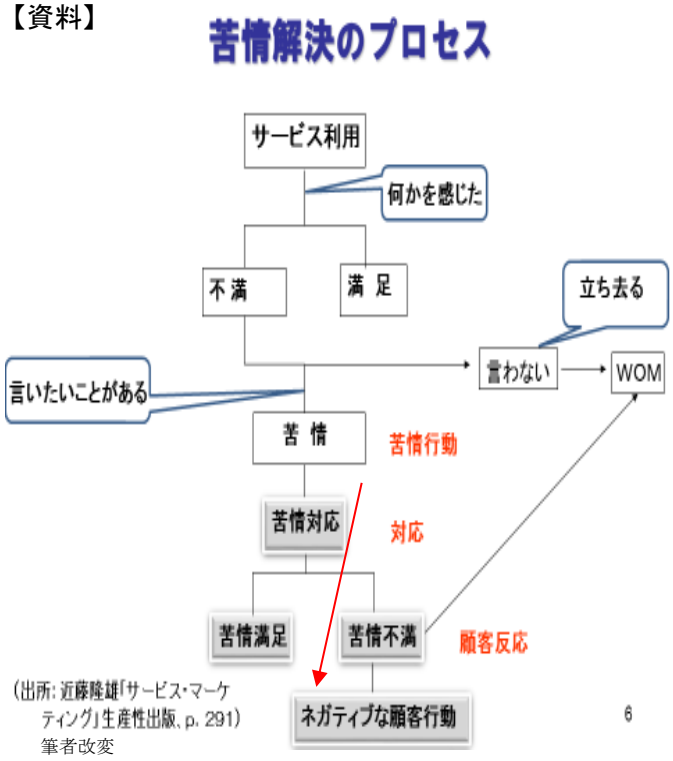
ところが、苦情解決といいますと、解決のための対応となるので苦情に向き合う姿勢に違いが出てきます。

苦情は処理するものではなくて解決するものです。

通常の苦情を解決するプロセスは、苦情を「受ける」→次に「聞く」→　次に「事実の抽出」、そして相手の主張を一旦「受け止める」ことです。

相手の主張を即否定するのはよろしくありません。つまり、ソーシャルワークの基本である傾聴を怠っていることになります。また、苦情ですから相手は感情的になっているわけです。感情的になっている方にこちら側の正論を主張するとか論理的に説明したとしても相手は否定されたと感じてさらなる怒りを招きます。

【資料】



○話を聞かないお詫びは逆効果

また、お詫びや謝罪が逆効果になる場合があります。つまり、苦情の内容を十分に受け止める前にお詫びを繰り返すと、逆に苦情を聞く気がないと思われてしまうからです。話を十分に伝えた上で、お詫びをしてもらうと受け入れてもらったという気持ちになりますが、言い切らないうちにお詫びをされると聞く気がいない、気持ちが入って

いないというように伝わってしまうのです。

何とかしようとして謝り倒す行動に出た場合も相手は拒絶されている、自分は受け入れられていないと感じとる場合があるのです。

○申出人の心理を推し量る

苦情の申出人の心理を意識することが大切です。これは、相手の思っていることを想像する冷静さを持つということです。相手と対立して言い合いになるのではなく、相手はどう思っているのだろうと推し量ることです。

例えば、送迎時間に遅れて利用者さんの家に着いたとします。その時、「ちょっと、遅いじゃないですか」と苦情になりました。その時に「渋滞が激しくて」とか「雪道で車が進まなくて」と言い訳してから「すみません。申し訳ありません」とお詫びしても自分の都合を正当化するばかりでお詫びになっていません。

○事実を添えたお詫びは伝わる

お詫びは、具体的に何にお詫びするのかが重要です。事実を添えてお詫びするのです。「寒いところお待たせしてすみませんでした」とか「長時間お待たせしてご心配をおかけしました。申し訳ございません」などです。こうすれば、自分のことを気遣っていたことが伝わってお詫びになるのです。相手の方がどのような心理状態にあるのかを推測して対応してください。

苦情を解決するにあたっては着地点を設定することが大事です。目的をもって、考えて対応するということになります。どうすれば苦情解決になるかをイメージして臨むということです。一般的には苦情を言って良かったなと申出人が思える対応が解決の着地点です。

○困難な苦情は限界設定を

解決が困難な要求を伴う苦情は、限界設定をすることも重要です。

「今日のお話はここまでです」「30 分お話をお聞きします」「今日はこれくらいにして、後日又お話をうかがいます」とかの限界をあらかじめ設定してお話をお聞きする方法です。それでも同じ話を何度も繰り返し、長時間の苦情を申し出る方に対しては「今日は 1 時間貴重な時間を頂戴しました。今日のお話はこれまでにさせていただきます」「今日は 5 時になりましたので、お話はこれまでにさせていただきます」「本日のお話は持ち帰って検討いたします」など、伝え方にも工夫をしましょう。

ただし、お話をしたいという相手の気持ちをシャットアウトするのも良くないので、余韻を残して「明日、またお話をうかがうことができますので、よろしくお願いします」とお伝えします。

それでも執拗に居座って話を続けようとする場合は、後日、専門家とも相談して文書を出すなどの対応に進んでいく対応になろうかと思います。

○責任者との面会で注意すること

通常の苦情対応は苦情受付担当者がお話を聞き取って、施設長などの苦情解決責任者に報告し、対応策を検討した上で、申出人に伝える手順になります。

しかし、時には申出人が直ちに責任者との面会を求めるかもしれませんが、受付担当者は「私がお話を承りまして、必ず施設長に報告いたしますので、どうぞよろしくお願いいたします。」と対応します。

ところが、受付担当者が苦情を受け止めた上で、ある一定の説明をした段階で責任者との面会を求められたときは注意が必要です。つまり、受付担当者では埒が明かないから責任者と交代して欲しいというような場合です。

受付担当者から苦情内容の説明を受けていない責任者は、情報が少ない中で即答を求められ、受付担当者の説明を覆したり、簡単に要求を了承するなどの誤った対応をする可能性があります。

対応する人の違いで説明内容や判断が変わってしまうのは良い対応とは言えないと思います。責任者は受付担当者からの報告をもとに十分に苦情の状況を理解してから申出人と話し合う必要があります。

○弁護士に言うぞ、市役所に言うぞ

苦情の申出人が「弁護士に言うぞ」、「市役所に言うぞ」、「理事長に言うぞ」というように言われた場合、どのように対応しますか。

その時は「そうですか。仕方がありません」とか「弁護士にご相談なさるのは、貴方様の自由ですので、こちらから申し上げることはございません」と引き下がるしかありません。そこで言い争っても「はい、止めます」とはならないのです。

なぜなら、「弁護士に言うぞ」と拳を振り上げた以上、簡単には拳を下ろせなくなっているからです。

そのようなときは「そこまでお考えとは思いませんでした。大変ショックを受けております」と応じると、勢いで振り上げた拳を下ろしやすくなるかもしれません。ただし、悪意を持って攻撃しようとしている方には通用しませんが。

このような対応の後には、例えばあらかじめ理事長に状況を報告し、「苦情の申出人から直接連絡があるかもしれませんので、よろしくお願いします。」と連絡してください。唐突に苦情を受けても戸惑いますから。

○苦情の論点がすり替わる

ところが、「○○に言うぞ」と言われたとき、「そのようなことを貴方から言われる筋合いはありません」などと反発すると、「その言い方は何だ」と発言した職員への人物攻撃へと論点がすり替わることがあります。苦情という問題から、そのように言った職員の態度とか言葉づかいが悪いという問題に論点がすり替わり、これが人物クレームになっていくのです。

ですから、苦情が人物クレームにつながらないように十分に注意する必要があります。

○苦情受付担当者はメンタルを守ること

苦情受付担当者の皆様の心構えになりますが。「私は苦情の受け渡し係。ブリッジ役だ」と受け止めていただくと精神的に楽になると思います。理不尽な苦情を受け付けた受付担当者が一身に受け止めて解決するのだと力む必要はありません。責任者である施設長に報告し組織的に対応してください。

理不尽な要求については、スルーする力を鍛えることも大事です。真面に受け止め続けると受付担当者のメンタルが疲弊してしまいます。

高いところから自分を俯瞰するイメージで眺めるようにしてください。苦情の内容については丁寧に受け止めつつも理不尽な要求についてはスルーしてご自身のメンタルを守ることが大事です。申出人との価値観の相違を許容することでも楽になれます。

最後に、利用者への支援や苦情解決をめぐって、事業者間、または相談機関を交えた多機関で連携して解決する必要がある場合、申出人の個人情報を提供・共有する場合は、申出人の承諾をとるなど、丁寧な確認を行った上で取り組んでいただきたいと思います。

令和４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、解決困難な要望や苦情も増加しています。これらの苦情に適切に対応するためには、組織的な対応はもとより法律的な知識や対応術なども必要となる場合があります。

本セミナーは、福祉サービスの質の向上に資するため、苦情対応に必要な知識や技術を学び、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４年７月 11 日（月）　　13 時 30 分～16 時 30 分（受付 13 時～）

４　会　場　　いわて県民情報交流センター（アイーナ）　804 会議室
（盛岡市盛岡駅西通 1-7-1　TEL:019-606-1717）

５　対　象　　社会福祉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　　200 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

13:30～ 13:40	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）
13:40～ 14:40	講義 「苦情解決に役立つ法的知識」 講師：岩手県福祉サービス運営適正化委員会　委員　中川 順平（弁護士） （岩手弁護士会　民事介入暴力対策委員会委員長）
14:40～ 15:00	（休憩）
15:00～ 16:30	講義 「困難な苦情とその対応」 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/YCF1vR3aDxCrcxnk6

※　送信する前に、お手元に送信内容の控えをお取りいただくか、画面を保存することをお勧めします。

１０　申込締切　　令和４年７月４日（月）

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、上記の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)　新型コロナウイルス感染拡大の影響により、参加定員を削減する場合や、中止又は延期となる場合があります。参加の際は、マスクの着用や手指消毒などの感染予防にご協力をお願いします。

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

URL：http://www.iwate-shakyo.or.jp/kenmin/tekisei.html

令和４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５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
ＦＡＸ　019-637-9712
電子メール　tekiseika@iwate-shakyo.or.jp