

令和 6 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6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6年度、委員会に寄せられた苦情、相談の総数は140件となりました。特徴として職員の接遇やサービスの質や量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、福祉サービス事業所の運営に様々な運営主体が参入し、営利追及が優先されることで、本来の福祉の理念や利用者のニーズが置き去りにされることがあるため、事業者は質の確保とバランスの取れた運営が求められています。そのためには、事業者は利用者等からの苦情、要望を真摯に受け止め、信頼関係を深めながら福祉サービスの質の向上に努めるとともに、職員のスキルや意識を高めることも不可欠です。

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7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6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 . . . . .	10～16
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6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 . . . . .	20～32
3 開催要項 . . . . .	33～34



第 1 部

令和 6 年度

福祉サービス運営適正化委員会事業報告書





## 令和6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、福祉サービス利用者等からの苦情への対応のほか、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、また七つの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：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22日（水）

議 事：令和5年度事業報告について  
令和6年度事業計画について  
令和6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28日（木）

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	5月22日（水） 14時30分～16時	・令和5年度2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26日（水） 14時～15時30分	・5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1日（木） 10時～12時	・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、苦情を考えるセミナーの報告
第4回	9月20日（金） 14時～15時30分	・7月～8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28日（木） 14時30分～16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21日（火） 14時～15時30分	・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11日（火） 14時～16時	・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 140 件（苦情 36 件／一般相談 104 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	1			10			1	10
5月	1		2	6		1	3	7
6月			2	9		2	2	11
7月		1	5	10		2	5	13
8月			2	8			2	8
9月	1		3	7	1		5	7
10月			4	6		1	4	7
11月			2	9			2	9
12月			1	2		1	1	3
1月			3	11		1	3	12
2月			4	5			4	5
3月			2	12	2		4	12
合 計	3	1	30	95	3	8	36	104

② サービス種別

区 分	年度累計	
	苦情相談	一般相談
高齢者	4	19
障がい者	20	61
児童	7	9
その他	5	15
合 計	36	104

③ 苦情内容の内訳

区 分	年度累計
① 職員の接遇	15
② サービスの質や量	14
③ 説明・情報提供	1
④ 利用料	1
⑤ 被害・損害	2
⑥ 権利侵害	3
⑦ その他	0
合 計	36

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	1
③ 助言・申し入れ	29
④ 事情調査	0
⑤ あっせん	0
⑥ 知事通知	1
⑦ その他	3
合 計	36

(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	291 名
	福祉サービス苦情解決情報交換会（基礎研修）	11 回	235 名
	福祉サービス苦情解決情報交換会（応用研修）	2 回	48 名
	事業所が主催する研修会への講師派遣	5 回	62 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	2 名
	国保連との情報交換会	1 回	3 名
合 計		22 回	642 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3日（水） 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：291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・クレームへの電話応対」

NEXT-STAGE～ネクステージ 代表 大高 智佳子 氏

講義Ⅱ「今の時代に求められる苦情対応とは」

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 名誉教授）

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 235 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	5/14(火)	宮古市総合福祉センター	宮古市・岩泉町・山田町・田野畑村	14 名
2	6/4(火)	二戸地区合同庁舎	二戸市・一戸町・軽米町・九戸村	22 名
3	6/19(水)	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	7/19(金)	遠野市民センター	釜石市・遠野市・大槌町	12 名
5	8/20(火)	水沢地区センター	奥州市・金ヶ崎町	20 名
6	9/4(水)	一関市総合福祉センター	一関市、平泉町	31 名
7	9/10(火)	県立生涯学習推進センター	花巻市・北上市・西和賀町	23 名
8	10/25(金)	久慈市総合福祉センター	久慈市・洋野町・野田村・普代村	16 名
9	12/5(木)	渋民公民館	八幡平市・滝沢市・雫石町・岩手町・葛巻町	25 名
10	1/24(金)	ふれあいランド岩手	盛岡市・矢巾町・紫波町	31 名
11	2/28(火)			24 名
合 計				235 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 11 日（金） 13 時 20 分～16 時 20 分

2 回目 11 月 12 日（火） ”

会 場：1 回目 奥州市水沢地区センター

2 回目 いわて県民情報交流センター

参加者：1 回目 18 名、2 回目 30 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 佐々木 章 （1 回目）

委員 中川 順平 （1 回目）

委員 菊地 陽子 （2 回目）

委員 高橋 正勝 （2 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

派遣回数：5回

参加者：62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	7/12(金)	(福)岩手徳栄会 地域密着型介護老人福祉施設 三峯の杜 職員研修	18名
2	7/22(月)	一般社団法人青い鳥コーセイ工場 職員研修	12名
3	11/8(金)	(福)新生会 あさあけの園 職員研修	7名
4	11/22(金)	(特非)ふれあいステーション・あい おもえ小規模多機能支援センター 職員研修	10名
5	11/27(水)	(福)一隅を照らす会 ワーク小田工房 職員研修	15名
合計			62名

⑤ 国保連との苦情解決情報交換会

開催日時：令和7年2月27日(木) 13時30分～15時

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6年度における苦情受付・解決状況等について」

「今年度の苦情事例について」

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19日(火)～20日(水)

会場：ホテル青森

出席者：事務局長、相談員

内容：委員会事務局業務の現状や課題についての情報交換等

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相談員研修会

開催日：10月31日(木)～11月1日(金)

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	3 か所
	訪問介護	2 か所
	短期入所生活介護	1 か所
	小規模多機能型居宅介護	2 か所
	認知症対応型共同生活介護	1 か所
	ケアハウス	2 か所
障がい者施設	就労継続支援・就労移行支援	6 か所
	共同生活援助	3 か所
	多機能型	3 か所
	生活介護	2 か所
児童施設	保育所・認定こども園	4 か所
	放課後等デイサービス	9 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	4/9(火)	矢巾町	㈱フォレスト百万石 フォレストファーム
2	4/10(水)	一関市	(福)二桜会 特別養護老人ホームソエル花泉
3	4/10(水)	一関市	一般社団法人やさいサラダ
4	4/12(金)	平泉町	(福)幸得会 多機能型事業所たけとんぼ
5	4/12(金)	花巻市	(一社)障がい者の福祉を広げる会 多機能事業所陽だまり
6	4/17(水)	陸前高田市	(福)愛育会 作業所きらり
7	4/17(水)	陸前高田市	㈱藤吉 縁デイサービスセンター
8	4/18(木)	盛岡市	㈱サウスビーチ ショートステイ仙北
9	5/7 (火)	滝沢市	(福)プレイズザロード ハレルヤ保育園
10	5/23(木)	雫石町	(福)のぞみ会 セツ森保育園
11	5/28(火)	八幡平市	㈱肉の横沢 八幡平ハイツデイサービスほかほかクラブ

12	5/29(水)	紫波町	㈱大坊 放課後等デイサービス陽だまり
13	5/30(木)	北上市	㈱ニチイ学館 ニチイキッズ北上むらさきの保育園
14	6/17(月)	盛岡市	(同)ふくかぜカンパニー こどもプラス盛岡教室
15	6/18(火)	奥州市	(特非)あすか 放課後等デイサービス「すまいる」
16	6/24(月)	紫波町	(特非)ムーヴメント 就労支援事業所ムーヴメントしわ
17	6/28(金)	滝沢市	(同)さくら ヘルパーステーション姫さくら
18	7/5(金)	盛岡市	(一社)優輝 いくはび都南教室
19	7/8(月)	八幡平市	(福)みちのく協会 ケアハウスアーベイン八幡平
20	7/11(木)	北上市	(福)ひだまり会 ひだまり北上にこっと
21	7/16(火)	花巻市	(有)ナースイングキュア・ほっと デイサービスほっと事業所
22	7/18(木)	北上市	㈱クラ・ゼミ こどもサポート教室「クラ・ゼミ」北上校
23	7/18(木)	北上市	株式会社ソルド ライフキャリア北上
24	8/9(金)	八幡平市	(福)西根会 特別養護老人ホームむらさき苑
25	8/27(火)	盛岡市	Blue Rose(同) 共同生活援助事業所きらり
26	8/30(金)	雫石町	㈱サンメディカル ナナ・ナー・モエ
27	9/11(水)	矢巾町	(福)新生会 共同生活介護等事業所新生ホーム
28	10/22(火)	一戸町	(福)カナンの園 生活介護事業シャローム事業所
29	10/24(木)	一戸町	(福)慈孝会 麗の郷なごみ
30	10/24(木)	二戸市	(特非)三の丸ひまわり プレステージ下中町ひまわり
31	10/28(月)	盛岡市	(福)麗沢会 ケアガーデン高松公園
32	10/29(火)	盛岡市	(特非)のびっこ療育センター
33	11/11(火)	盛岡市	次世代 IME 福祉サービス㈱
34	11/14(木)	盛岡市	㈱みんなの미래計画 モリオカえほんの森保育園
35	11/29(金)	盛岡市	(同)えがお福祉サービス えがお訪問介護事業所
36	12/3(火)	花巻市	(特非)ともにあゆむ会 小規模多機能ホームいづな
37	12/23(月)	盛岡市	㈱盛岡書房 就労継続支援B型盛岡書房
38	12/24(火)	滝沢市	㈱相生 指定生活介護事業所しょう
39	1/16(木)	盛岡市	(福)藤実会 小規模多機能型居宅介護事業所かまどっこ
40	1/30(木)	盛岡市	(特非)WaiWai-ぐるんぱ かものはし

(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5月号（5000部発行）に県社会福祉協議会令和6年度事業計画の中で、基本目標の一つである「福祉サービス提供の基盤づくり」の権利擁護の推進項目として福祉サービス運営適正化委員会事業を紹介した。

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5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6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：596事業所、回答数：284事業所、回答率：47.7%

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22日(水) 14時30分～16時	一関市社協	助言する事項はありませんでした。
		県社協	助言する事項はありませんでした。
第2回	7月17日(水) 14時～16時	奥州市社協	預貯金通帳と印鑑の金庫の鍵の取扱責任者の代理者が同一の職員であることの解消 日常的な金銭管理に用いる預貯金通帳の残高が50万円を超える利用者の割合が20%を上回る状態の解消 日常的な金銭管理に用いる預貯金通帳の残高が300万円を超える利用者の解消
		県社協	助言する事項はありませんでした。
第3回	9月18日(水) 14時～16時	宮古市社協	日常的な金銭管理に用いる預貯金通帳の残高が300万円を超える利用者の解消
		県社協	助言する事項はありませんでした。



第4回	11月28日(木) 14時30分～16時	北上市社協	日常的な金銭管理に用いる預貯金通帳の残高が 50 万円を超える利用者の割合が 20%を上回る状態の解消
		県社協	釜石市社会福祉協議会の業務管理体制に対する継続的な支援
第5回	2月26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 300 万円を超える利用者の解消
		県社協	専門員の交替に伴い、利用者のアセスメントや利用契約、関係機関との調整に苦慮する基幹社協の状況を踏まえた基礎的業務の習得への支援

(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24日 (水)	八幡平市社協	長田くみ子副委員長 事務局長	助言する事項はありませんでした。
6月26日 (水)	久慈市社協	及川崇委員 事務局長	助言する事項はありませんでした。
7月24日 (水)	釜石市社協	佐藤晋作委員 事務局長	キャッシュカードの暗証番号と思われるメモ用紙の保管の解消 キャッシュカードの厳重封印 1年間の預貯金通帳の記帳と入出金の確認 日常的な金銭管理に用いる預貯金通帳の残高が 300 万円を超える利用者の解消 一部の利用者に関する支援計画評価票の作成
8月28日 (水)	大船渡市社協	伊藤美沙委員 事務局長	キャッシュカードの厳重封印の徹底
10月31日 (木)	二戸市社協	岩田俊介委員長 事務局長	キャッシュカードの暗証番号の厳重封印
12月4日 (水)	花巻市社協	事務局長	支部社協における金庫の鍵の取扱責任者と代理者との双方代理関係の解消
1月22日 (水)	滝沢市社協	菅原一司委員 事務局長、相談員	貸金庫の管理体制の見直し

○令和 6 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	家族	〔サービスの質や量〕 老人保健施設に入所している高齢の母との面会を断られた。ケアマネジャーは、申出人の家族から、申出人と面会をさせないように要請されていると説明した。	〔紹介伝達・申出人に助言〕 家族とよく話し合い、施設にも面会について再度交渉するよう助言した。また、老人保健施設への苦情は国保連の方が相談先として相応しいことを伝えた。
	来所		
2	家族	〔職員の接遇〕 祖母がケアハウスに入所している。施設の対応が一方的で理不尽だ。どうしてそのような対応になったのか説明してほしい。信頼関係が崩れているので、祖母の転居の話が進まない。	〔事業所に申し入れ〕 事業所は「申出人の対応に職員が疲弊していたため、施設長のみの対応にしていた。」とのことだった。施設長と申出人が話をしたが、論点がかみ合わず、申出人も納得していない。
	電話		
3	家族	〔被害・損害〕 ヘルパーのミスで母が転倒し、両大腿骨を骨折した。事業所が病院に治療費を支払う手続きをするために必要な書類があるが提出されていない。	〔事業所に申し入れ〕 事業所に状況を確認した。事故の状況については、申出人と事業所間に認識の違いがあった。その後、保険会社が申出人に説明を行い、納得されたとのことだった。
	電話		
4	家族	〔職員の接遇〕 養護老人ホームの職員の電話対応が悪かった。上から目線で言葉の揚げ足を取るような対応をされ、話が最後までできずに電話を切られた。	〔事業所に申し入れ〕 事業所に申し入れを行い確認した。申出人の用件にはきちんと回答していたが、その後、事業所とは関係のない話が続いたため、遮ったことを不快に思われたようだとのことだった。
	電話		

【障がい者福祉分野】

1	利用者	〔サービスの質や量〕 就労継続支援 B 型事業所で信頼していた職員が退職となり不安がある。法人役員の対応に不信感があり、会うのが怖いしつらい。法人役員を辞めさせてほしい。	〔申出人に助言〕 「経営の問題があると思われるが、役員を辞めさせることは難しい。対応を改善してもらえるように利用者からも直接事業所に話したほうがよい。」と助言した。
	来所		

2	利用者	〔職員の接遇〕	〔事業所に申し入れ〕
	電話	ある職員の態度が悪い。ガミガミ言うのは障がい者虐待ではないか。職員失格だ。	事業所は「当該職員は丁寧に話をしたそうだが、否定されたように感じたのかもしれない。当該職員と申出人の様子を見ながら対処する。」とのことだった。
3	利用者	〔職員の接遇〕	〔申出人に助言〕
	電話	就労継続支援 A 型事業所の職員の言動がひどい。体調が悪くても無理矢理働かせて、体調が悪化して辞めていく利用者も多い。自分も精神状態が悪化した。	申出人は苦情の申し入れを希望しなかった。他の支援者からは他の事業所に移ることを勧められているとのことだった。指導権限のある行政の関わりも認められた。
4	利用者 匿名	〔職員の接遇〕	〔事業所に申し入れ〕
	電話	就労継続支援 B 型事業所を利用している。職員に「来なくていい」「やめろ」などきついことを言われる。注意してほしい。	匿名の苦情として事業所に申し入れた。事業所は「職員には注意喚起するほか、第三者委員が来て利用者と話をする機会があることを全利用者に伝える。」とのことだった。
5	利用者 匿名	〔職員の接遇〕	〔事業所に申し入れ〕
	電話	就労継続支援 B 型事業所を利用している。ある女性の職員の言い方がきつい。もう少し丁寧にやさしく言ってほしい。精神的なダメージがある。	匿名の苦情として事業所に申し入れた。事業所は「事実確認を行い、職員の話し方に問題があれば注意する。また、改めて話し方には気をつけるように話す。」とのことだった。
6	利用者	〔サービスの質や量〕	〔その他〕
	書面	就労継続支援 B 型事業所の仕事内容について、自分の希望を汲んでももらえず、2年間軽作業だけをさせられている。苦しいので助けてほしい。	申出人とメールでやりとりをして、詳しい状況や意向を確認しようとした。 最終的に、苦情の申し入れではなく、指導を望むということだったので、指導権限のある行政を紹介した。
7	利用者	〔職員の接遇〕	〔事業所に申し入れ〕
	電話	基幹相談支援センターの職員の電話の対応が悪い。こちらの話を聞かず、丁寧な説明もなく、けんか腰で投げやりな対応をされた。	事業所に「申出人は福祉サービスの利用が初めてなので、丁寧な説明を行い、サービスの利用に向けて話を進めてほしい。」と申し入れた。事業所が申出人に連絡をして対応するとのことだった。

8	利用者 匿名	〔職員の接遇〕 就労継続支援 B 型事業所を利用している。管理者が利用者の前で職員を怒るのをやめてもらいたい。見ていてつらい。	〔事業所に申し入れ〕 事業所は「そのようなことはない。過去には利用者からの苦情が多かったが、最近では落ち着いている。」とのことだった。
	電話		
9	利用者	〔職員の接遇〕 障害者支援施設に入所している。施設長が利用者の話を聞く耳がなく、困っていることに対応してもらえない。施設長は職員の話も聞かず、職員も何も言えない状況になっている。	〔申出人に助言〕 施設に申し入れができることを伝えたが、申し入れてもどうにもならないとのことだった。指導権限のある行政の連絡先を教えた。
	電話		
10	利用者	〔職員の接遇〕 就労継続支援 A 型事業所の職員が、送迎者の運転中にスマホをいじるのは法令違反だ。また、管理者が取引先の会社に対する愚痴を利用者に話すのは不愉快なのでやめてもらいたい。	〔申出人に助言〕 事業所に申し入れができることを伝えたが、保留にしたいとのことだった。その後、申出人は事業所を退職し、別の事業所に移った。
	電話		
11	その他 匿名	〔説明・情報提供〕 同じ法人が運営している相談窓口がいくつもあってわかりづらい。同じ建物のフロアーにあるのに、連携もしておらず説明不足だ。	〔事業所に申し入れ〕 事業所は「同じ法人が運営しているが事業が異なるため、個人情報の取り扱いには注意をしている。」とのことだった。
	電話		
12	利用者	〔職員の接遇〕 職員に感情的にいろいろ言われてストレスになる。穏やかに話してほしい。利用者に対するひいきや差別もある。	〔事業所に申し入れ〕 事業所は「職員に確認したが、当該職員が感情的に話したり怒ることはない。ひいきや差別もない。口調については、再度気をつけるように話した。」とのことだった。
	電話		
13	家族	〔職員の接遇〕 子供が障害者支援施設に入所している。自分が年をとり、こずかいを渡しに行けないので、負担金と一緒に子供の通帳から引き落とししてほしい。施設の話には納得できない。	〔事業所に申し入れ〕 事業所は「負担金と個人的な経費を一緒に引き落としはできない。関係者を集めて会議も行い代替案を伝えているが、申出人が納得しない。」とのことだった。双方に再度話し合うように助言した。
	電話		

14	家族	〔サービスの質や量〕	〔その他〕
	電話	子供がグループホームを利用している。週末の帰宅について、事業所の都合で制限をかけられ、プレッシャーをかけられている。	申出人に事業所に申し入れができることを伝えたが、保留し様子を見るとのことだった。
15	利用者 匿名	〔サービスの質や量〕	〔事業所に申し入れ〕
	電話	グループホームで、毎朝、体温と血圧を測って用紙に記入している。複数の利用者が 1 枚の用紙に記入するため、自分の情報が知られてしまう。やめてもらいたい。	事業所は「体温、血圧の記録について、方法を検討し改善する。」とのことだった。申出人にその旨を伝えた。
16	家族	〔権利侵害〕	〔当事者間の話し合い解決の推奨〕
	電話	身元引受人である自分が、障がい者支援施設に入所している母からお金を借りようとしたが、施設の職員が勝手に親族に伝えたことで親族との関係が悪くなった。情報の取り扱いについて問題がある。	申出人は、直接施設に話をするとのことだった。施設と話し合い、納得できない場合は、改めて電話してほしいと伝えた。
17	代理人 匿名	〔職員の接遇〕	〔その他〕
	書面	利用者の知人という方から、就労継続支援 B 型事業所の職員の対応が悪いと手紙が届いた。	代理人の連絡先の記載もなく、苦情の詳細の確認や利用者本人の意向について確認できないため、申し入れは保留とした。
18	職員	〔権利侵害・サービスの質や量〕	〔県に通知〕
	書面	相談支援専門員がサービス等計画書を作成する際に、利用者との面談、説明、同意などをしないまま書類を行政に提出している。モニタリングも行っていない。	利用者の権利擁護に関わる問題で、運営基準違反や法令違反になる可能性があるため、県に通知した。
19	利用者 匿名	〔サービスの質や量〕	〔事業所に申し入れ〕
	電話	他の利用者で、言い方がきつかったり態度が悪い人がいて怖い。職員は放任で利用者の事に関知しない。匿名で事業所に伝えてほしい。	事業所は「このような連絡があったと全職員に周知し、利用者を良く見るように伝える」とのことだった。
20	利用者	〔職員の接遇〕	〔事業所に申し入れ〕
	電話	相談支援事業所の職員の対応が悪い。相談支援事業所を変えたいが、いろいろ言われる。	事業所に状況を確認した。「申出人と相談支援専門員の関係は悪くない。」とのこと。再度申出人と話をしたところ、「利用を継続する。」とのことだった。

【児童福祉分野】

1	家族	〔サービスの質や量〕	〔事業所に申し入れ〕
	電話	障がいのある子供が放課後等デイサービスを利用していたが、「とても面倒を見きれない」という理由で突然利用できなくなった。納得できないし困っている。	事業所は「家族のサービスへの期待が、現状や常識の範囲を外れており、引き受けられない。法人として対応している。」とのことだった。
2	家族	〔被害・損害〕	〔申出人に助言〕
	電話	4歳の子供が担任保育士に左太腿の内側をつねられてケガをした。子供は「先生からつねられた」と話しており、園は「そのような事実はない」と話している。園の対応に納得できない。	「事実は不明だが、子供が精神的に不安定になっているので、子供の気持ちの安定を第一に考え、園と保護者が一緒に成長を見ていく視点が大事ではないか」と助言した。
3	家族	〔サービスの質や量〕	〔申出人に助言〕
	電話	家庭的保育園で、園のほとんどの保育士が退職することになり転園を希望している。3歳になったら優先的に保育園に入れるという約束は守ってほしい。	申出人は園と市に直接話しをしており、まずは回答を待つということだった。
4	家族	〔職員の接遇〕	〔事業所に申し入れ〕
	電話	子供が病気ではないかと疑われ、園から病院を受診するように言われたが納得できない。園の対応には不満がある。	事業所は「心配であれば専門機関に見てもらうのも選択肢の一つだ。」と話し、保護者が受診を希望していると誤解し、受診先を紹介したとのこと。改めて保護者と話し合いをしてもらうこととした。
5	家族	〔サービスの質や量〕	〔事業所に申し入れ〕
	電話	園長が電話で突然切れて怒鳴ってきた。こちらの話を聞いてもらえない。また、公然の場で名誉を傷つけられた。	事業所は「保護者から過剰な要求をされた。弁護士への依頼も検討している。話し合いの場は設けたいと思う。」とのことだった。
6	家族	〔サービスの質や量〕	〔当事者間の話し合い解決の推奨〕
	電話	子どもが放課後等デイサービスを利用している。来年4月から送迎を廃止するので、保護者が送迎できない場合は他の事業所に移ってほしいとメールがきたが、きちんとした説明がなく納得できない。	申出人は「法人の上の人と直接話をしたい。」と伝えているとのこと。まずは返事を待つしてみるということであった。

7	家族 匿名	〔サービスの質や量〕 認定こども園で、園庭遊びの際に、保育士2人が話し込んでおり、子どもを見守っていなかった。職務に集中してほしい。	〔事業所に申し入れ〕 事業所は「全職員に知らせて、状況を確認する。対応方針はおって保護者にお知らせする。」とのことだった。
	電話		

【その他福祉分野】

1	利用者	〔職員の接遇〕 社会福祉協議会に生活困窮の相談をしているが、職員の対応が悪く、生活の状況が改善しない。親身に相談を受け止めてほしい。対応する職員を変えてもらいたい。	〔申出人に助言〕 傾聴し「職員を変えることはできない」と伝え、自身の体調を大事にするように話した。また、社協職員との関わり方について助言した。
	電話		
2	利用者 匿名	〔権利侵害〕 社会福祉協議会の職員から、資金の貸付を受けている事や家庭の状況など、自分のプライベートな情報が漏れている。このようなことがないように改善策を示してほしい。	〔事業所に申し入れ〕 社協は「内部調査をしたが、心あたりの職員が明らかにならなかった。個人情報の取扱いについては規定に沿った運用をしているが、改めて各職員に注意喚起を行い、より一層個人情報の取扱い・漏洩に対して留意する」と報告があった。
	電話		
3	利用者	〔サービスの質や量〕 昨日、社会福祉協議会の日常生活自立支援事業の解約をしたが、また契約したい。今後のお金の相談にのってもらいたい。	〔事業所に申し入れ〕 社協は「申出人の様々な言動により業務に支障が出ており、支援の継続は困難として関係者や家族の同意を得て解約した。」とのことだった。
	電話		
4	利用者	〔職員の接遇〕 社会福祉協議会の日常生活自立支援事業を利用している。臨時収入の預け入れについて、専門員に電話したところ、冷たい対応をされた。	〔事業所に申し入れ〕 社協は「申出人にはきちんと説明をした。また、申出人からは毎日電話があり、業務以外の内容も多いことから対応に苦慮している。」とのことだった。
	電話		

5	家族	〔サービスの質や量〕	〔事業所に申し入れ〕
	電話	家出をした夫が社会福祉協議会に困窮の相談をして、県外の住み込みの仕事を紹介された。社協は本人の話だけを聞き、逃げる手伝いをしたことが納得できない。	社協は「相談者の希望に沿い、意思を尊重して支援した。夫婦関係には関われない」とのことだった。社協が申出人に連絡し、説明して納得していただいた。

#### ○苦情として分類されない一般相談の概要

令和6年度に苦情相談として分類されなかった相談は104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。

利用者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）の相談も増加しています。

#### < 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 6 年 11 月 24 日～令和 8 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
<b>1 社会福祉に関し学識経験を有する者</b> <b>(1) 公益代表</b> 公立大学法人岩手県立大学 （名誉教授） 盛岡市民生児童委員連絡協議会 （副会長） 岩手県社会福祉士会 （会員） 岩手県介護福祉士会 （監事）	◎宮城 好郎 菊地 陽子	○長田くみ子 佐藤 晋作
<b>(2) 福祉サービス利用者の支援団体代表</b> 岩手県手をつなぐ育成会（副会長）		菅原 一司
<b>(3) 福祉サービスの提供者代表</b> 岩手県社協・高齢者福祉協議会（次世代委員会委員長）		木村 隆宏
<b>2 法律に関し学識経験を有する者</b> 岩手弁護士会 （副会長） 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
<b>3 医療に関し学識経験を有する者</b> 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 （副会長） 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 6 年 10 月 13 日～令和 8 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
山下 金吾	岩手県民生委員児童委員協議会（理事）	公益代表	副委員長
牛崎 恵理子	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	
高松 和一郎	特定非営利活動法人 岩手県精神保健福祉連合会 （会員・事務局次長）	福祉サービスの 利用者代表	
近藤 英一	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（副会長）	社会福祉事業 の経営者代表	

## 第2部

### 令和6年度 苦情を考えるセミナー報告書

(令和6年7月3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。

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 年以上が経過しました。

社会環境が大きく変化し、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。また、時代的な背景の変化に伴い、利用者やご家族の福祉サービスに求める内容や意識、考え方も変化しています。それに伴って、苦情の質も変わってきていることを感じています。

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 120 件でした。傾向としては、障がい福祉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の割合が多い傾向です。支援困難な利用者に対して事業所が対応に苦慮する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、事業所に対する過剰要求や不当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専門講師として様々な内容の研修を行っている大高先生に、電話応対に特化した苦情への対応についてお話していただくこととしました。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。

# 「苦情・クレームへの電話対応」

NEXT-STAGE～ネクステージ 代表 大高 智佳子

## 1. クレーム対応～なぜ苦手なのか～

### ○クレームとは何か

クレームは、利用者やその家族、サービスを受ける人が提供者に対して改善を要求したり、異議を唱えたりすることです。理不尽なクレームは、利用者の要望と施設側の認識の相違が原因で起こる無理な要求や非常識な苦情です。正当なクレームであれば、真摯に向き合うことでサービス向上に繋げることができます。

一方、理不尽なクレーム、カスタマーハラスメントが、最近問題になっています。「お金を払ってさえすれば、何を言ってもいい」「それぐらい当然だろう」「あなたたちはプロなのだから、プロとして対応しなさい」というような要求です。

### ○クレーム対応が苦手な理由

なぜクレーム対応が苦手かという、個人のスキル不足と組織体制の不備の二つがあります。

まずスキル不足についてです。苦情は頻繁にかかってくるものではなく、クレームを受けた当の本人にとっては降って湧いた災難のようなもので、クレーム対応に慣れていないということがまず一つです。たまたまその電話に出て、とっさのことにうまく対応ができずパニックになってしまい、さらに相手が感情的になっていると、ますます萎縮し頭が真っ白になり、どうしていいかわからなくなってしまうわけです。この場合どういう状況なのか聞き出すことが必要なのですが、スキルの欠如により聞き出すことさえできなくなってしまうのです。

もう一つは、組織体制の不備です。窓口が設置

されていない、全体での情報共有が不十分という、二つが大きな問題となります。

情報共有していれば、以前の事例を生かして対応することができます。

しかしクレームに対しての組織体制が整っていない場合は、その事例を生かすことができず、対応の質や内容がまちまちで二次クレームに発展してしまうことがあります。

### ○人的支援の陥りがちな状況

人的支援のサービスの皆様が陥りがちな状況があります。

人は、身内が絡むと感情的な部分で極めて過敏に反応します。また、利用者側、家族側の意識として「やってくれて当たり前」というところが往々にしてあります。さらに「多少のことは耐えるべき」という支援者側の意識もあります。

### ○適切なクレーム対応に必要な要素

適切なクレーム対応に必要な要素としてルールが必要です。

1つ目は誰がどのような役割で責任を持ち、どのような手順で対応して行くのかということが明確になっていなければなりません。

そして2つ目がツールです。対応の記録票、管理データベース、改善提案、進捗表の管理は、スタッフ全員で共有することが必要です。

そして3つ目が個人のスキルということです。苦情対応というのは場数とか腕前と言われがちですが、様々な人的要素が絡み合った高いレベルで求められるものです。皆さん一人一人が、どのよ

うな姿勢で苦情、お申し出に向き合っていくかという人格的なところが試されます。対面では相手の表情、口調、言葉で見ればわかるものがありますが、電話対応はそういうわけにはいきません。ですので、よく聞き取り、察するというスキルが大事になってきます。

ルール、ツール、スキル、この三つが非常に重要です。

### ○クレームの基本的対応

最初は、不快な気持ちにさせたことを謝罪します。これを伝えないと相手の気持ちが穏やかになりません。事実は後で判断するとして、不快な思い、あるいはご不便な思いをさせたことに対してまずはお詫びを言うということは絶対条件です。そしてその上で、利用者やご家族の説明や主張を、口を挟まず真摯に聞いていく必要があります。

聞く場合には相槌を打っていきませんが、同じ「はい」でも相手の方の声のトーン、お申し出の内容に対応してトーンを変えていく必要があります。

そして充分お話を聞いた後、事実の調査をして、「対応に関して検討させていただきます。」と伝えます。こちらに問題があったときは、改めて謝罪します。そして、解決策を伝えていくという手順の五つのステップになります。

## 2. クレームにおける電話対応

### ○クレーム電話をかける動機

クレーム電話をかける動機は、被ったミスや不利益などに対して謝罪してほしいという気持ちがあるのです。それからサービスが不便、あるいは適正にサービスが提供されていないので改善してほしいということです。なかには、とにかく当り散らしたいクレーマーもいます。

なぜわざわざ電話をかけてくるのでしょうか？電話をかける目的は、「直に話を聞いてほしい」ということです。ですから、共感しながら真摯に話を聞いていくことがとても重要です。「お気持ちよ

くわかります」など、相手の気持ちに沿う言葉で手を差し伸べていきます。

電話対応ですから、言葉でどう表現し、感情に配慮し声の調子（トーン）で寄り添っていくことが大切です。

### ○相手(お客様)が求める対応

電話をかけてくる方は、こうあって欲しいという思い、改善してくれるだろうという期待など、様々な思いを持って電話をしてくることを理解することが必要です。

この時には先入観を持たずに素直な気持ちで最後まで聞くということが大切で、内容を十分に聴き、分からないところはこちらからも質問していきます。

電話対応ではどのような場合でも組織の代表であるとの自覚を持ち、相手の声を真正面から受け止めます。相手の方がヒートアップしている時でも、不明点は質問し復唱確認して、「改めて内部で事実確認を致しまして、対応についてご提案させていただきます。大変恐縮でございますが、今少しお時間を頂戴してもよろしいでしょうか？」と、一旦お電話を切って、相手がクールダウンするのを待つということも必要です。

### ○クレームトラブルを起こす人の共通点

クレーム電話の対応で、トラブルを起こす人の共通点があります。

まず、相手が困っている事実に対して「お詫びができない人」です。

次に、話を最後まで聞かずに「言い訳をしてしまう人」です。なるべく早く解決したいという思いや、穏便にわかっていただきたいという思いもありますが、十分に話を聞かないまま対処や提案をしても、言い訳に聞こえますし、相手が望まない解決になってしまいます。

そして、どのようなクレームなのかという事実の確認ができない人がいます。5W1Hは、いつ、ど

こで、誰が、誰に、何を、です。これにプラスして6W3H というものもあります。W にプラスするのは「誰に？」というのがあります 3H の中の一つは「いくら」とか数量だったりします。すべての事案がその 6W3H に当てはまるわけではありませんが、それを念頭に置きながら話を聞いていくと、明らかになってないところに質問をすることができます。

### ○『詫びの一言もない！』

基本対応のところでもお話ししましたが、よく聞かれるのは『詫びの一言もない！』というお怒りの言葉です。まずは、今の状況に対してお詫びをすることが、その人の心情に寄り沿う意味が必要です。

基本的にはどんなクレームでも、収束させる為には謝罪の姿勢がとても重要です。謝罪をせずにクレームを収束させることはできないとまで意識しておくべきです。最初にお詫びをするのは、謝罪は非を認めたという事ではなく、今の不快感や不安、不信感、このような気持ちを持たせたことに対してのお詫びです。あなたの今の気持ちを受け止めていますという共感の言葉です。

### ○「謝る」ということは？

「謝る」ということについて考えてみます。『詫びる』というのは、相手方の不満や不快について言及しお詫びをすることです。『謝罪』と言うのは、明らかにこちらに非があったと認めるということです。こちらに非があったので、「この事実に対して、私達の不行き届きでございました。」というような謝罪の言葉を述べることです。

ですから、最初に謝るのと、あとで結論として謝るのでは質がまったく違うということです。ここを線引きしておかないと、「詫びの一言もない」ということで、相手の方を怒らせることになってしまいます。

### ○クレームを言う人の心情理解

次にクレームを言う人の心情理解です。

ガンガン怒っている部分は氷山の見えている部分です。氷山は海の上に出ている部分は10%位で、残りは海の中に隠れています。

怒りは二次感情です。一次感情は氷山の見えない部分で、「つらい」とか「悲しい」とか「痛い」「困っている」「丁重に扱われない」「わかってももらえない」「尊重されたい」という思いです。「上のものを出してこい」というのはこの尊重されたい思いの表れです。

まず、なぜ怒っているのかという一次感情を理解することが必要です。そのためには、話をよく聞き、何を言わんとしているか、何を怒っているのかを理解しなければいけません。

### ○クレーム電話の対応ポイント

まずは、たらい回しにしないこと、次に言葉遣いです。言葉遣いに相手をどう思っているかということが現れます。そして、速やかな報告です。相手の主張や自分がどのように対応したかを、メモに基づき詳細かつ正確に上長に伝えることです。

電話対応では録音という手段があります。特にハードクレームの場合は録音することで牽制になります。「正確に、そして迅速に対応させていただくため、大変恐縮でございますが、この電話を録音させていただいてよろしいですか。」と聞くと、相手は少しトーンダウンし、穏便に話を進めることができる場合もあります。

後で何を言ったかを確認するために、クレーム対応の証拠として録音することも必要です。

### ○「答える」と「応える」の違い

その会話の目的について考えてみましょう。

主語が事業所、私、私共である場合、「答える」回答になってしまいます。自分がどう答えるかに意識が集中し、回答の正しさが優先され、お客様が望んでいるような答えにならない場合があります。



す。一方通行になり画一的で、サービス感、満足感が乏しいというような状態になります。

一方、主語があなた、利用者、家族で、お客様に「お応え」しようという場合は、一生懸命お客様のニーズ・現状・悩み・気持ちを把握し理解しようとし、その理解しようとする気持ちが伝わって、心的距離を近づけるコミュニケーションになります。共通認識を持ち、意思の疎通が良くなり信頼へとつながります。よく耳を傾けて聞いてくれるという姿勢が伝わっていくのです。

### ○コミュニケーションのギャップ

発信者が「これぐらいはわかるだろう」という思い込みで発信しても、受け取るほうは違うものを受け取っていることがあります。その理由は、価値観とか経験値の違い、スキルの差、言葉の認識の差、成長の時代背景の違いです。

人によって「当たり前」が違うということです。クレームの時には擦り合わせや確認をしていかなないと、コミュニケーションギャップが起きてしまいます。

### ○言葉と行動、その伝わり方

バーバルとノンバーバルというものがあります。バーバルは「言語」で、その言葉の持つ意味そのものです。ノンバーバルは、声のトーン、話すスピード、語調、目線、姿勢、態度など「言葉以外」のもので、

その言葉の意味と、話をしている姿勢や声のトーンが一緒であれば「あ、本当にそう言っている」と受け止め安心します。ところが、言葉と言っている状況が違っていると、「この人、言葉ではありがとうと言ってるけれど、そう思っていない」と思うわけです。クレームの時には言う言葉と、トーンを一致させてください。特に感謝とお詫びの言葉は、意味と内容を一致させることがとても重要です。

## 3. 具体的対処の仕方

### ○対応の場面① 相手の怒りをしずめたいとき

相手の怒りをしずめたいときは、会話を一旦中断し、相手がひとりになる時間を作ることです。

怒りをトーンダウンさせるような状況を意図的に作り、「ただ今、その件に関して上の者と相談いたしますので、少しお時間いただいてよろしいでしょうか？少し保留にさせていただきます。」または、「一旦お電話を切りまして、この後、10分後にお電話をさせていただきます。」と言います。

### ○対応の場面② 商品やサービスへの改善クレーム

サービスへの改善は「ご指摘」と捉え、相手の気持ちを大切にされた対応というのが求められます。貴重なご意見を頂戴したというスタンスで、真摯に誠実に対応して行きます。

具体的な内容を示し、「・・・についてご不便をおかけしてしまい、大変申し訳ございませんでした。」と伝え、「〇〇様のお申出は、然るべき部署に責任を持って申し伝えます。この度はご指摘くださりまして、誠にありがとうございます。」と伝えます。

### ○対応の場面③ 担当者不在時のクレーム電話

担当者不在時のクレーム電話は、会社(事業所)の責任として自分が丁寧に一次対応します。誠実に聞いて、「ただいま伺った件は、こういうことでございますね。確かにわたくし〇〇が承りました。担当の〇〇に申し伝えます。こちらで協議を致しまして、改めて〇〇様にお電話を差し上げたいと思いますが、それでよろしいでしょうか？」という対応をします。自分が担当でなくても、「よろしければ、私がお話を伺わせていただきます。」というスタンスです。

### ○ハード(不当)クレームの対応①

「誠意を見せろ！」と言われる場合があります。誠意というのが金品だったりするわけですが、具体的に要求を聞き直してください。この場合は、

相手への誠意を見せるより、企業(事業所)として社会的に何が誠実な対応なのかということを考えることが必要です。具体的に要求を聴き直す際には「お客様のご要望を具体的にお伺いすることになっております。伺った上でご要望を検討し、お答えさせていただきます。」と話します。「そんなのわかっているだろう!」と言われるようなことがあれば、「さようでございますか。お答え頂けなければ、こちらとしてもこれ以上お返事が出来かねます。」と話します。

### ○ハードクレームの対応②

大声で誹謗中傷するなど、恐怖を感じる脅迫的な言動がある場合です。

驚きの表情で、でも、気持ちは冷静をキープして、言動を問いただしてください。「そのように威圧的におっしゃられますと、驚いて怖くて話ができない状態でございます。恐れ入りますが、少し声を低めていただくと助かります。」と言うと、不当クレームでない場合は、「言いすぎた」と理解していただけます。

### ○ハードクレームの対応③

異常としか考えられない長話で、相手と一緒に申し出の内容を整理しても平行線の場合、「先ほどから伺っておりますのは、こういうことですね。大変恐れ入ります。何度もお話しいただいてありがとうございます。ただ、お時間がかかっているようでございますので、業務が今滞っている状態でございます。改めてこちらからお電話させていただきますので、一旦このお電話切らせていただきます。お電話ありがとうございました。」で切らせていただくということになります。

### ○ハードクレームの対応④

「今すぐ結論を出せ!」と怒鳴るような場合ですが、その場を収めるための妥協はしないということが大切です。担当者を焦らせてから攻撃に入

るという不当クレームの狙いに乗らないことです。「大事なことですから、こちらとしては協議してからお答えさせていただきます。」と話します。「今すぐ結論を出せ!」と言ってくる場合も、水掛け論でもいいので「はい。おっしゃる通り結論を出したいのですが、大事なことですから、こちらとしては協議してからお答えさせていただきます。」と同じことを理性的に繰り返します。

### ○ハードクレームの対応⑤

「ネットに書くぞ!」と言われたら、驚きの表情をしながらも平然を貫いてください。(不当クレームからの誘いに乗ることになるので)「そこをなんとか」など撤回はお願いしません。「さようでございますか。そこまでおっしゃるのであれば、私共はお客様のなさることをどうこう言える立場でございません。」とお話をします。

ただし、ネット上で脅迫行為がないか監視して、あった場合はしかるべき機関に相談することが必要です。

### ○ハードクレームの対応⑥

「詫び状を出せ」の執拗な繰り返しの場合です。これは法的な規定はないので本来出す必要はありません。出す場合は「顛末書」「〇〇の件」と題した文書を事業所内で確認共有して提出します。個人名を記した私文書にはせず、団体名(施設名)を書いて出します。「詫び状」ではなく、事実確認のための文書なら出すということです。

### ○事実と感情を聞き分けるメモの取り方

メモは事実と感情をかきわけることが必要です。紙を半分に折って、左には事実(いつ・どこで・何が・どのように・誰がという6W3H)を書き、右には感情を書いていきます。

右の感情キーワードは、声が大きくなった部分を記入します。例えば「お風呂の入れ方嫌がっている」「もっと丁寧に扱って」「そんな対応困る」と

書いていきます。これを整理して書いたものを上長に出すと状況がよくわかるわけです。

### ○電話でのクレーム対応のコツ(まとめ)

一言でいうと「聞き上手」になるということです。まず、相槌を適宜打ってよく共感してください。相手の方に充分話していただくことは解決に結びつく糸口となります。

最後に、人は、「何を言ったか」よりも、「どう言ったか」に反応します。

特にクレーム対応の時は音声から伝わるこちらの姿勢が重要です。ぜひ誠実に真摯に相手の気持ちに寄り添ってください。

### <大高 智佳子 講師プロフィール>

- NEXT-STAGE～ネクステージ 代表  
元 IBC 岩手放送アナウンサー  
フリーアナウンサーを経て人材育成コンサルタント、研修講師として活動  
公益財団法人日本電信電話ユーザ協会契約講師  
2016 年電話対応コンクール全国大会審査員/大阪  
2011 年・2016 年企業電話対応コンテスト最終審査員  
2013 年～電話対応コンクール岩手県大会審査員
- 所属・資格  
一般社団法人日本アンガーマネジメント協会  
認定アンガーマネジメントファシリテーター・コンサルタント・ハラスメント防止アドバイザー  
株式会社ワーク・ライフバランス 認定上級 ワーク・ライフバランス コンサルタント  
PHP 研究所 認定ビジネスコーチ  
大阪商工会議所 メンタルヘルスマネジメントⅡ種(ラインケア)、Ⅲ種(セルフケア)  
公益財団法人 21 世紀職業財団客員講師(ダイバーシティ担当)  
日本コミュニケーション能力認定協会 1 級認定  
青山学院大学社会情報学部ワークショップデザイナー養成講座修了 ワークショップデザイナー
- 研修テーマ  
電話対応 企業電話対応教育・コールセンタースタッフ養成・クレーム対応  
企業研修 働き方改革「ワーク・ライフバランス」の考え方と実践  
ダイバーシティマネジメント・女性活躍推進・生産性向上への実践  
組織内コミュニケーション・アンガーマネジメント・CS 向上研修・ハラスメント防止
- 電話対応研修における実績  
・大手損害保険・ペット保険・製薬・製菓・ホテル等コールセンター・国立病院・銀行  
・日本電信電話ユーザ協会青森支部・日本電信電話ユーザ協会岩手支部 他多数

# 「今の時代に求められる苦情対応とは」

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 名誉教授)

## ○はじめに

最初にお断りしておきますが、一般サービスと福祉サービスは違いがあります。一般サービスでの考え方を、そのまま福祉サービスに導入していいわけではありません。苦情解決制度は利用者保護のための仕組みであり制度です。ご家族も含めて利用者さんの尊厳や人権を守ることは絶対譲れないところです。それを前提にお話を聞いて頂ければと思います。

## ○お客様は神様ではない

ハーバードビジネスレビューというハーバード大学が出している経営学関係の雑誌があります。このスライドにある同誌の特集のタイトルは「お客様から社員を守る」です。従来は「お客様は神様です」というのが、経営学の中では大前提でした。顧客満足を最大化させることが、サービスの事業者に求められていることだと言われていました。その後「お客様優先」とか「お客様重視」という顧客サービス論が福祉サービスの中にも入ってきました。ただ、一般サービス業では、必ずしも「お客様は神様ではない」という考えに変化してきています。

さらに近年は、「企業が従業員をクビにできるのと同様に、事業所や会社は顧客をクビにすることができる」という考え方も出てきています。自社に著しく不利益を及ぼすような消費者(顧客)に対しては取引をしないということです。このように極端なまでにお客様に対する捉え方が変わろうとしています。しかし福祉業界において、クレームとか苦情を申し出た方のサービス利用を簡単に断るということはできませんし、余程のことでない

限りしてはいけません。

## ○困った苦情が増えている

クレームや苦情はありがたいご指摘であり、改善すべき参考になる内容を多く含んでいます。それを真摯に受け止め改善し、サービスの質の向上に繋げていくことが必要だと思います。しかし近年では、そのようなお声が必ずしもありがたい忠告になっていないことがあります。

今、皆様がお困りになっている難苦情、難クレーム、あるいはカスタマーハラスメントと呼ばれるものです。ご家族の方から介護士が暴言、暴力、ハラスメントを受けたというような報道もあります。一般サービスと同様に、利用者、ご家族の権利意識の高まりに伴い、このような内容を含む苦情が多くなってきているのではないかと思います。

## ○カスタマーハラスメントには定義がない

「カスタマーハラスメントとは何か」という定義が法律に明確に規定されていません。セクハラやパワハラと言われるものは定義があります。それで、業界から「早く法律で定義づけをしてほしい」と国に要望が出されている状況です。一方、報道にもあるように、介護現場ではこのようなハラスメント事案が多発しています。

厚労省が内容について例示していますが、大きくは身体的な暴力と精神的な暴力に区分し明記しています。身体的な暴力については司法の対応になり検討の余地はありません。精神的な暴力についても同様の対応を取れますが、実はハラスメントへの対応が難しい理由は、明確にここまではハラスメントで、ここからはハラスメントではない

という線引きができないことです。境界線のグレーの幅が広く、判断がつきにくいということです。

### ○まずは法整備

まずは法整備をして定義をすることが必要です。定義があれば、それに則って判断し、事業所や関係機関で対応することが可能になります。

厚労省のカスタマーハラスメントのマニュアルがあります。法律で定義されているわけではないので、「社会通念上不相当なもの」と記載されています。つまり、常識に照らしてということですが、その常識が何なのかが抽象的過ぎてわかりません。個別の行為を例示して、「こういうことがあったら社会通念上問題ありますよ」と示していただくと対応しやすくなるように思います。

### ○最近の動向

最近の新聞記事に、日本航空と全日空がお客さんの振る舞いに悩まされ、両社共同でカスハラ対策の方針を出すことが決定したというニュースがありました。両社が「カスハラとは何か」という定義を独自で定めています。そのうえで、カスハラ該当行為を9項目で例示しています。

ここから示唆されることは、国の定義が出てくるまで、業界ごと、または事業所だけでも、「こういう行為をカスタマーハラスメントとします」という方針を示すことが必要になってきたのではないかと思います。

明るいニュースもあります。先月、政府の骨太の方針の中に、カスタマーハラスメントのことについて法的措置を講ずるという項目が入ってきました。噂によりますと、厚生労働省が労働政策総合推進法という法律の中にカスハラを入れようという動きもあります。国もいよいよカスタマーハラスメントに対して本腰を入れ始めたというのを感じています。

### ○カスハラが原因の労災

カスハラ問題をめぐっては、皆さんが加害者にもなり得ます。それは一言で言うと労災です。昨年9月に法律でカスハラによって精神的な疾患を負った場合は労災に認めることとなりました。一年間でカスハラによって労災認定された件数は56件でした。56件は氷山の一角です。つまり、事業所側はカスハラを放置してはいけないということです。

適正化委員会でいろんな事例に触れていますが、残念なことに職員が退職したという事例も何件ありました。福祉人材の確保が大変な中、貴重な人材である職員が辞めるような不幸な事態は避けなければいけません。

また、そこで不幸にも退職者が出た場合、退職した職員が、「退職した背景に事業所のサポートがなかった、メンタルヘルスクエアがなかった」等、様々な理由で事業所を相手に民事訴訟をおこすことが考えられます。民事訴訟を起こす場合の根拠となるのは労働契約法第五条です。そこに、「使用者は労働契約に伴い労働者がその生命身体等の安全を確保しつつ、労働することができるよう必要な配慮をするものとする」と事業者の安全配慮義務の記載があります。安全配慮義務違反が問われた場合、労働者側から損害賠償請求をされる可能性がゼロではありません。

ここで注意していただきたいのは、「使用者は」の主語は誰かということです。使用者は、法人や会社だろうと我々は考えがちですが、法律上の使用者というのは、その労災になった職員を指揮命令監督する立場にある直属の上長なども使用者になります。ですから、職員をマネジメントする立場にある方はもちろん、苦情解決責任者や受付担当者も常に労働者の安全配慮義務について、真摯に取り組んでいただければと思います。

## ○苦情・クレームとは

苦情というのは顧客の不満の感情の表出です。クレームは感情の表出に加え、何らかの要求行為を意味します。ですからクレームには、何らかの回答や対応をする必要があり、お詫びだけで終結にはならないということです。

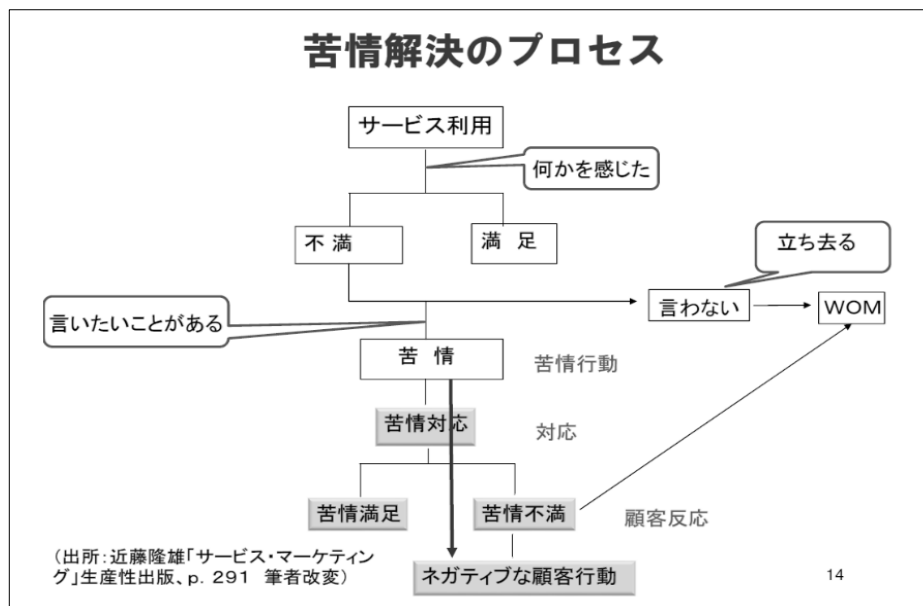
クレームだと認識した時に、その顧客の要求に理由（法的理由）があるかどうか、また法的に合理的であっても、要求内容が妥当かどうかを検討してはいけません。

クレームを考えていく時、大事な事の一つはクレームの“内容”です。次に、クレームをどのように伝えてくるかという“方法”です。内容と方法の両方からこのクレームが正当か不当かを判断してください。

## ○不当なクレームの例

不当な内容のクレームには、高額な慰謝料の請求、正当な理由の無い交換とか返金です。「誠意を見せろ」「謝罪文を出せ」というのも、場合によって不当な例になると思います。

一方、方法が不当な場合の例です。一番分かりやすいのは暴力的な行為や脅迫です。対応に困るのは、長時間の電話や頻繁に来るメールなどです。これは非常にグレーで、回数や時間で線引きができません。要求内容、要求方法の正当性について、社会通念上許される限度に収まっているかどうかという視点が大事です。抽象的な判断要素なので、その感覚は事例集とか経験で積んでいくしかないと思います。法的に微妙な場合は弁護士などにご相談していただくということになります。



## ○苦情解決のプロセス

苦情がどのように発生するかということを確認してください（上記図）。ポイントは、まず、苦情の感情面に焦点をあて対応することが大切です。その上で、その内容と方法に照らして、勘案しながらクレーム対応をしていただければと思います。

## ○なぜこんな事態に陥ったのか

なぜこんな事態になったのかということですが、ストレス、デジタル社会、自己認識（アフェアネス）というような要素を含む社会環境の変化が背景にあり、先述のように一般サービス業では「顧客絶対主義」という状況を生み出したと考えられています。顧客絶対主義を生んだのは、一般サービスでは過剰サービスによる過剰期待です。サービスの水準を上げれば上げるほど期待も高まっていくので、サービスのレベルをどんどん上げていかなくてもはいけません。

一般にお客様の期待度は、回数が増えれば増えるほど高い水準の質を要求していくと経営学では言われています。ところが、提供するサービスの水準を変えずに提供した場合、初めは満足しても、期待水準が高くなるにつれ満足度が下がり、不満を感じていくことになります。一般サービス

業では、常にお客様の期待を超えるようなサービスを提供していくことが求められていきます。

しかし、際限なくお客様の期待を超えるサービスを提供し続けることは不可能です。無理をしてきた弊害がカスタマーハラスメントを生み、職員の疲弊につながり、今日のような状況を生んでいるのではないかと考えています。

### OSNS での誹謗中傷

現代はデジタル社会なので、対話の減少、コミュニケーション不足で誤解が生じます。SNS は便利ですが、オンライン上で誹謗中傷することはそんなに難しいことではありません。ですから、SNS で精神的な暴力を受けたというような事例が出てくるということです。

SNS にいわれもない内容の苦情を書かれたら、おそらく削除や法的な措置を講ずることになると思いますが、簡単ではありません。放置するとか無視するのが現実的な対応かもしれませんが、警察や弁護士に相談してください。

### ○ケース「子供の声がうるさい」

保育園で近隣住民から「子供の声がうるさい。」と言われたケースです。苦情申出人は60代の男性で、毎日電話で執拗に言い続け、通話の時間も長いということです。また、行政等にも抗議しているという状況です。

内容は「子供の声がうるさい。」ということです。方法は、毎日執拗に長い電話をしてくるということで、不当なクレームとして扱ってもいいと思います。常識に照らしあわせて問題です。内容について見てみると、子供の声がうるさいかどうかを考える基準として騒音かどうかということがありますが、騒音は機械的に測定でき数値で示されますが、一般的に子どもの声は騒音ではないので判断のしようがありません。子どもの声は騒音ではなく八戸工業大学の橋本典久教授は、「煩音(はんおん)」と説明しています。煩音とは、心理的な意味

でうるさい音という意味です。しかし申出人を含む一般の人は、子どもの声を騒音と捉えている節があります。ドイツでは、子供の声は騒音ではないという法律があるそうです。ドイツではこのような訴えは即却下できるわけです。子供の声がうるさいと言うことに対しては「対応できません。」と言うしかありません。

予防的な対策として、住民の方との交流の機会を作り、保育園のことを理解してもらえるように日頃からコミュニケーションを図っていくことがあります。保育園のことを身近に感じている人は少々うるさくてもクレームをつけることは控えるのではないかと思います。

### ○ケース「保育士の対応に傷ついた」

保育士さんの子供への言動に傷ついたという苦情があります。しかし、その傷ついた程度は主観的で図りようがありません。傷ついたことに寄り添いつつも、客観的に判断できない場合は相手の言いなりになるのではなく、相手の感情に配慮しながら解決を図っていくということです。

苦情を受ける立場は心理的に不利な立場に立つことが多く、穏便に済ませたくて相手の要求を呑んだり、理不尽な要求でも受け入れたりしがちですが、あまり好ましいことではありません。例外は作らない事が大切です。「他の人から同じようなクレームがきたらできるか」というところで判断してください。特定の人だけ特別扱いをすると、二次クレームを生むことになります。押せば要求をのんでくれると思わせないでください。

### ○ケース「子供を近づけるな」

次のケースは、子供が園児 A から突き飛ばされることがたびたびあり、園児 A を子供に近づけないようにしてほしいという保護者からの苦情です。子どもを近づけるなというのは、物理的に無理です。「注意はしますが近づかないようにすることはできません。」と伝えるしかありません。あと、園

の対応次第では訴訟も考慮すると言われた場合は、「それは、保護者様の判断です。」と対応した方がいいです。結論としては、出来ないということを丁寧に伝えていくしかないと思います。

### ○限界設定をする

出来ることと出来ないことの壁を設けましょう。限界を設定し、ここまではできますが、ここからできませんとシャッターを下ろすわけです。シャッターを下ろしたら、今後一切開けないということではなく、場合によっては話し合いの余地があるという可能性を少し滲ませる所がポイントです。

一時間を超えるような電話が頻回にかかってくるのであれば、「一時間だけお聞きします。」とか、「今日は、この後会議がありますので30分対応させていただきます。」と伝え、30分間経過した時点で「時間になったので、お話はここまでとさせていただきます。」と対応したらいいと思います。

### ○無断(秘密)録音

今は皆さんスマホを持っているので録音が容易になっています。前提として相手は録音していると考えてもいいと思います。そして、こちらも録音するということです。その際に、相手に断らずに録音したらどうなるかと聞かれますが、無断録音は違法ではありません。しかし、当事者以外の人が録音するのは罪になります。

動画は基本ダメです。正確に記録するために撮影したいと言われたら、「そういうことでしたら、私たちの施設の方で録音しますから、動画を撮るに及びません。」ということで説明してください。それでも撮るということであれば「(場合によっては)肖像権の侵害になるので、私たちのほうで録音します。」と伝えます。

「裁判の証拠のために録音する」と言われているので、裁判のときにその録音した音声証拠として提出されるのかと思っていました。弁護士に聞いたところ、音声データそのものは提出しないそ

うです。録音データを文字起こして、「反訳書」という形にして文書で提出するそうです。

### ○基本方針の明確化

施設でカスタマーハラスメントに対する基本方針を出したらいいと思います。例えば、「お客様から常識の範囲を超えた要求や言動の中には、従業員の人格を否定する言動、暴力、セクハラ等の従業員の尊厳を傷つけるものもあり、これらの行為は職場環境の悪化を招く、ゆゆしき問題です。私たちは従業員の人權を尊重するため、これらの要求や言動に対しては、お客様に対し誠意を持って対応しつつも、毅然とした態度で対応します。」というのが基本方針の例です。

### ○ナッジ(nudge)の例

埼玉県所沢市の子ども未来部がこういうポスターを作っています。「子供の笑顔あふれる児童福祉サービス提供の為に」と見出しがあり、下には、「児童福祉の現場では職員に対する精神的な暴力、セクハラが少なからず発生しています。職員が安心して働ける環境を作ることが、質の高い支援の提供やお子様の健やかな発達に好循環を生み出します。ご理解ご協力をお願いします。」と書いてあります。

こういう行為はやめてくださいと、イラスト付きで載せています。子供の前で怒鳴るとか、理不尽な要求を繰り返すとか、威圧的な態度で文句を言うなどです。私が所沢市に「なぜこのポスターを作ったのか。」と聞いたところ、「市内の保育園から、こういうことで困っているという連絡が多くなり、役所としても放置できないということで取り組み始めた。」と言うことです。役所が主導すると施設単独でやるよりも影響力が違うと思います。

こういうポスターのことをナッジ(nudge)と言い、予防策の一つです。ナッジは「肘で軽く突くように、望ましい行動を自発的に選択するように促



すこと」を意味します。

鉄道協会の啓発ポスターでは、「キレたとか、むかついたなんて理由にはならない。」というキャッチコピーでポスターを作っています。

### ○文書による通知

個別ケースで、これ以上話し合いや交渉には応じられないという場合は、文書で通知をします。通知の中では、どのようなことがあったか、申出人が要求したこと、法人として提案した対応、申出人の全ての要求に応じられない理由、今後の対応(例：今後の繰り返しのご連絡はお控えください)を明確に示します。文書を出しても更に苦情がくる場合は「文書でお伝えした通りです。」と同じことを伝えます。また、文書を作成する際は、法律家に法律的な観点をお聞きしながら作成するのがよいと思います。

契約書や重要事項説明書などにも、苦情・クレームを想定した条項の記載が必要です。

### ○きちんと向き合う「仕組みがあるか」が重要

従業員一人に背負わせないように、組織的に対応する「仕組みがあるか」が重要です。

大事なことは、仕組みがあっても、利用者さんや職員にこの仕組みの目的や、役割が周知徹底されているかどうかです。折りに触れて、職員、利用者や家族の方にも「私たちはこのような質の高いサービスを提供したいので、こういう方針、体制で福祉サービスの苦情にあたっていきます。」と発信・宣言してください。

また、カスタマーハラスメントの対応については、苦情処理専門家、警察、弁護士などにも相談してください。

### ○お客様は神様ではなく、おたがい様

犯罪心理学の観点からカスハラ研究に取り組む 桐生正幸・東洋大学教授は「お客様は神様ではなく、おたがい様だ」とおっしゃっています。おたが

い様という言葉は、自分へのこだわりを乗り越えないと言えない言葉です。裏を返せば、現代はこの“おたがい様”という意識が持てない人、他人への思いやりを持てない程に余裕のない人達が多いということだと思います。ですから、お金を払ったから偉いのではなく、「おたがい様ですよ。」という社会を作っていくことが必要だと思います。

### ○消費者教育の必要性

私は、日本消費経済学会の監事に就任しています。このようなカスハラの問題について一般サービス業においては、「サービスの売買とかサービスを利用するというのはどういうことなのか」という“消費者教育”が必要になってきていると言われています。つまり、サービスのやりとりをめぐる消費者としての振る舞いの教育です。「賢い消費者の教育」と、学会では言われています。

環境に配慮した商品やサービスを利用するという教育だけではなく、カスハラを産まないような賢い消費者の姿があるという教育が必要ではないかと、当該学会で提言していくつもりです。

### ○サービスの共同生産者

提供者側と利用者側が、お互いの権利を主張し合うと対立はエスカレートします。対立構造に向かわないようにした方がいいと思います。

そのためには、「私たちはより良いサービスを提供していくことを使命として考えているので、是非協力してください。」という姿勢が大切です。提供者側だけでいいサービスは提供できません。利用者側の協力も不可欠です。

提供者側と利用者側が、「一緒に未来に向けて質の高いサービスを提供できるような環境作りを醸成していきませんか。」という協創の関係性にもっていったら素晴らしいと思います。

### ○今後の課題

最後に福祉サービスをめぐる今後の課題ですが、

65 歳以上の日本に居住している外国人の方は 21 万人います。外国籍の子どもや外国にルーツを持つ子どもたちで障害を持つ方もいます。そのような人たちとの福祉サービスのやりとりをめぐり、様々な問題が顕在化し始めています。

他民族が共生していく時代になり、文化的、歴史的、宗教的な背景が異なる人たちからの苦情の解決はどうあるべきかということも、今後考えていくことが求められています。

#### 【引用・参考文献】

- ・中森三和子・竹内清之（1999）『クレーム対応の実際』日経文庫
- ・江澤博己（2005）『クレーム対応の極意』
- ・関根真一（2007）『「苦情」対応力』講談社
- ・横山雅文（2020）『ハードクレーム対応』第一法規
- ・関根健夫（1989）『クレーム対応かけ込み寺』ぎょうせい
- ・NHKクロ現取材班（2019）『カスハラ』文藝春秋
- ・宮下久美子（2020）『介護職員をハラスメントから守る本』日本法令
- ・柴田豊幸・柴田洋平（2015）『非常識クレームへの対応法』幻冬舎
- ・高萩徳宗講演CD『売れるサービスのしくみ ②』（有）ベルテンポ・トラベル・アンドコンサルタント
- ・エイミー・ギャロ「職場での物言いに傷ついた時の対処法」『DIAMONDハーバード・ビジネス・レビュー』2023年6月号、ダイヤモンド社
- ・クリスティーン・ポラス「顧客の無礼な振る舞いから最前線で働く従業員を守る方法」、同上雑誌、pp. 27-29
- ・厚生労働省『障害者差別解消法福祉事業者向けガイドライン』
- ・川合健三（2023）『お怒り対応マニュアル』ダイヤモンド社  
<http://www.mhlw.go.jp/file/05-Shingikai-12201000-ShakaiengokyokushougaihokenfukushibuKikakuka/>
- ・瀬戸泰「障がい者差別の解消の事例を通して考える社会的障壁」（青森県オンラインズマンネットワークセミナー2016、配布資料）
- ・又村あおい「障害者差別法って？」（栄町・栄町自立支援協議会差別解消法研修会配布資料）
- ・千葉県『駆け抜けた1000日 障害者条例3年の奇跡』2012年
- ・二本柳寛『これならわかる障害者差別解消法』翔泳社、2016年
- ・DPI日本会議編『合理的配慮、差別的取扱いとは何か』解放出版社、2016年

## 令和 6 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、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で、福祉サービスの質の向上に資す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 6 年 7 月 3 日（水） 13 時 30 分～16 時 30 分(受付 12 時 50 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

13:30～ 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
13:40～ 14:40	講義 「苦情・クレームへの電話対応」 講師：NEXT-STAGE～ネクステージ 代表 大高 智佳子 氏
14:40～ 15:00	(休憩)
15:00～ 16:30	講義 「今の時代に求められる苦情対応とは」 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 名誉教授)
16:30	閉会

【講師紹介】NEXT-STAGE～ネクステージ 代表 大高 智佳子 氏

(株)IBC 岩手放送にアナウンサーとして入社 TV/ラジオ番組担当 番組制作に携わる

結婚退職を機にフリーアナウンサーとして、式典・婚礼・イベント・ナレーションの他、

IBC 岩手放送及び FM 岩手においてニュース・番組を担当

アナウンス業務と並行して研修講師として企業の人材育成に携わる

2013 年 4 月 NEXT-STAGE～ネクステージ設立

(公財)日本電信電話ユーザ協会 主催

2016 電話対応コンクール全国大会(大阪)審査員

2011/2016 企業電話対応コンテスト最終審査 審査員

2013～現在 電話対応コンクール岩手県大会審査員



## 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 6 月 26 日（水）

## 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 6 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 7 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