

福祉サービス苦情相談

センター通信 No.47

〈平成30年 2月発行〉

社会福祉法人名古屋市社会福祉協議会・福祉サービス苦情相談センター
TEL:052-910-7976 FAX:052-910-7977 【発行・850部】

目次

1. シリーズ連載：苦情の原因を振り返る③
～説明・情報不足・・・ 1
2. 第2回苦情相談事業研修会報告・・・ 3
3. 施設訪問相談事業の報告・・・ 4
4. 事業所への支援事業のご案内・・・ 5
5. センターからのお知らせ・・・ 6



1. シリーズ連載：苦情の原因を振り返る③ ～説明・情報不足

今年度は過去の相談事例の中から3回シリーズで「苦情の原因」を振り返っています。今回は最終回「説明・情報不足」が原因となったケースから学んでみたいと思います。

(1) 慣らし保育の説明不足～保育所【相談者：母】

- ・2月に決定通知が来たので4月1日から働く予定をした。ところが3月16日の入園説明会で保育は6日から、その後慣らし保育で短時間しか預かれないと聞いた。
- ・さらに慣らし保育をしたら「手がかかるので慣らし期間を延長する」と言われた。「子どもが可哀想、子どもにストレス」とか言われるが職員が楽をしたいためではないか。職場に顔が立たない母の方がもっとストレスである。

☆苦情調整委員会での意見等

- ・慣らし保育と言うのは園用語で、職員は当たり前にも意味が分からない保護者もいる。4月1日からの保育も可能であること等、文書で「お困りの方はご相談下さい。」などの呼びかけや丁寧な説明が必要。
- ・子どもの状況を「可哀想」という表現ではなく、保護者が納得できる表現で具体的に示さなくてはいけない。
- ・制度上しかたがない面もあるが、母がストレスを抱える重い背景を理解し、対応には

ソーシャルワークの視点が必要。気持ちに寄り添った言葉がけを。

■事業所の対応

- ・この方は3月の説明会の時には正式に就職が決まっておらず、1日から働く予定がありそれを延ばされたことは知らなかった。また上のお子さんの入所経験もある方なので、ある程度理解されていると思っていた。今回の苦情でお母様の考え方や気持ちが分かったので、今後はより丁寧に分かり易く説明していきます。

★事例から学ぶ

- ・「専門職の間で当たり前としている用語やルールは一般の保護者には分かりにくい」ということを前提に、親切・丁寧な説明が重要となります。

(2) 産前産後の標準時間の説明不足～保育所【相談者：匿名母】

- ・上の子を入所させていて2人目の出産に伴い仕事を辞めた。区役所では保育時間について標準時間でも短時間でもどちらでもよいと言われたのに、園からは「短時間保育しか無理だ」と言われた。他の子は許可されているのになぜ自分だけ？と思っている。

☆苦情調整委員会での意見等

- ・区役所の説明、対応も同様だが、原則はそうでも実際はどのように時間が決まるのか（標準時間は上限時間であり園と相談の上、決定する）を丁寧に説明するとよかった。

★事例から学ぶ

- ・相談者は仕事を辞め「産前産後」という保育要件になり、優先順位が低い対応をされてショックを受けられた様子でした。できないことの断り方は、保護者が置かれている状況を思いやりながらより丁寧な説明が求められます。

(3) 通訳派遣ができないことの説明～障害福祉サービス事業所【相談者：本人】

- ・障害があり通訳者派遣事業を利用している。今回、就労継続支援A型事業所に就職内定し、その契約や雇用関係手続のために派遣依頼したら認めないと言われた。福祉サービスなのになぜか。障害者相談センターにも尋ねたが、同様に言われ疑問。

■事業所の対応

- ・市の無料派遣事業は「計画相談」と「就職面接」までは対象だが、上記理由は無料の対象にならないことを説明した。A型事業所の方に費用負担の上、派遣依頼してもらえよう話したが「筆談で大丈夫」と断られてしまった。苦情の連絡を受けもう一度相談者に説明し、制度は理解されたが納得はされなかった。

☆苦情調整委員会での意見等

- ・A型事業者は障害者雇用促進法が適用され、「合理的配慮」は努力義務ではなく法的義務にあたる。雇用契約という重要な場面で、本人が（筆談では）理解できないと言っていれば、本人の意向が重要である。

★事例から学ぶ

- ・制度適用の説明で終わらず、法の精神の基本に立ち返ることも重要になります。

(4) 訪問日の入力ミスへの対応～介護保険事業所【相談者：本人】

- ・2人のヘルパーに交代で来てもらっているが、サービス利用確認書の日付が先月からいつも間違っていて印字されていた。ヘルパーに話したら「手書きで直しておく」と言われたが、なぜ間違っているのか不安である。

■事業所の対応

- ・この方の場合、あらかじめサービス利用確認書の日付を入力しているが、1ヶ月が4週の月と5週の月のあった関係で派遣ヘルパーの名前がずれてしまったと思う。
- ・不安が強い方なので、サ責からすぐに連絡して説明し、次からは間違えないように気を付けます。

★事例から学ぶ

- ・事務的なミスがあった時に、その責任者からきちんと理由の説明とお詫びがあれば、利用者も不安を抱かなくて済みます。「担当者に確認して後で連絡させていただきます。」などの言葉かけがあるとよいと思われます。

2. 第2回苦情相談事業研修会を開催しました

○日時 平成29年12月6日(月) 13:30～16:40 ○参加者 60名

○講師 コミュニケーションアドバイザー

瀬川 文子 氏

○テーマ 「苦情は減らせる。信頼関係と利用者満足のつくり方」
～コミュニケーションと接遇のスキルを上げよう～

○講師略歴

JAL国際線客室乗務員としての経験、継母としての子育て経験を通し、お互いが分かり合えるコミュニケーションの大切さを講演、研修、著作で伝えることをライフワークとしている。米国のコミュニケーション訓練プログラム「PET親業」の指導員資格取得。相互理解・相互尊重の大切さ、コミュニケーションの極意を参加型の講演スタイルで伝授している。

今年度2回目の研修は、昨年度に続きコミュニケーションスキルの基本に立ち返った実践的内容で企画しました。

悩みや困りごとがある方に対しては、まずは「能動的な」傾聴が必要であること、また、相手のことを思って伝えつつも反発を招いてしまう「リスクの高い12の型」について講師の実演と丁寧な説明を見聞き、納得する事ができました。



さらに、2人1組のロールプレイを繰り返し、言動によって与える印象がどう変わるのか、しっかり実感することができました。自分のことばがどう受け取られるか、どこがまずいのか、ベテラン職員であってもこういう研修の機会を通じて気づきを生むことはとても重要です。

参加者からは、「すごく身になる具体的な話が聞けた。」「ロールプレイで聞くこと、話すことの難しさを改めて実感できた。」「日頃から利用者との関係づくりに努めていれば、苦情が大きなことにならないとわかった。」「苦情に至る前のコミュニケーション能力を高めることができた。」「基本的なことが普段できていない、思い当たることがたくさんあった。」といった、気づきに成功された感想をたくさん聞くことができました。

サービスそのものの内容ではなく、伝え方や対応の仕方（接遇スキル）のまずさにより、誤解を招いたり不快感を与えてしまい苦情に発展するケースが多くあります。利用者との信頼関係を築くために、今回の研修内容を日々の業務に生かしていただけると幸いです。

3. 施設訪問相談事業を実施しました

- 開催日時 平成29年12月27日（水）10:00～12:00 参加者 6名
- 事業所 社会福祉法人名古屋市身体障害者福祉連合会
名身連ヘルパーセンター
- 担当委員 福祉サービス苦情調整委員 手嶋 雅史 委員

- ・苦情イコールリスクマネジメントと捉えないでほしい。「苦情をなくそう」とするのではなく、「苦情は悪い事ではない、苦情は宝」として捉え、そこから支援のためのヒント、気づきをどれだけ取り込めるか、が肝心である。
- ・事業所自ら公開されている「利用者満足度アンケート集計」から、この事業所を選んだ理由としてやはり「当事者団体であるという専門性」の割合が大きいことがわかる。
- ・当事者団体が母体の法人なので、期待値がより高くなっている。高齢で自立困難度が増した事例での介護保険制度への移行が課題となる。
- ・参加職員からは「具体的で建設的なアドバイスが聞けた。」「職員が利用者さんにポジティブに向き合える気の持ちようを教えて頂けた。」「利用者の思い、立場について再度考える時間となった。」などの声が聞かれました。
- ・今年度、事業所の職員の異動が多くあり、多くの利用者のニーズに対応する苦労を重ねておられる様子でしたが、現状の仕事のやり方（基本姿勢）が間違っていないことの自信を深めていただくことができた訪問事業でした。



4. 事業所への支援事業をご利用ください！

★施設訪問相談事業★ (平成 28 年度実績 2 回)

福祉サービス苦情相談センターの苦情調整委員が、相談を希望される契約事業所を訪問し、苦情解決責任者や受付担当者、様々な現場の職員さんとの懇談・アドバイス等を行います。現場における適切・円満な苦情解決のための相談や、職員さんの苦情解決制度への理解促進、サービスの質の向上を図るための研修・会議の一環としても、是非ご利用ください。



○実施時間：平日の原則 9 時から 16 時の時間帯で 2 時間程度。

○内 容：福祉サービスの利用に関する苦情についての相談や研修。ただし、サービスの質の向上や利用者処遇に関する相談であれば可能な限り助言等させていただきます。またご希望があれば、委員による利用者への苦情相談も併せて実施いたします。

○申込方法：センターまで電話・FAXにてご相談ください。「施設訪問相談事業申込書」を送付いたします。

★施設相談事業サポートくん★ (平成 28 年度実績 3 回)

福祉サービス苦情相談事業契約施設の皆さまをサポートする相談事業です。利用者さんへの処遇面で、疑問に思うことや、対応に苦慮することはありませんか？専門的助言が欲しいなあとすることはありませんか？

“そんな時は、いつでもお気軽にご相談ください。”

福祉サービス苦情相談センターの苦情調整委員が、それぞれの専門的立場からアドバイスさせていただきます。原則として、相談をお受けしてから 5 日以内（土・日・祝日は除く）に回答させていただきます。

○内 容：福祉サービスの利用に関する苦情についての相談なら、どんなことでも結構です。（ただし裁判、行政不服申し立てや福祉サービスの制度改正に関わる事項を除く。）

○利用方法：センターまで電話・FAXにてご相談ください。受付時間は平日の 9 時～12 時及び 13 時～17 時です。なお、法律関係のご相談については、定められた様式での申込みとさせていただきます。



5. 苦情相談センターからのお知らせ

☆苦情受付報告がメールでも出来るようになりました！

毎月の報告、ありがとうございます。1月分からメールでの報告も可能となりました。従来通りFAXでも、メールでもどちらでも構いません。よろしくお願い致します。

E-mail アドレス：kujo-sodan@nagoya-shakyo.or.jp

様式は市社協ホームページ下記 URL からダウンロードできます。

<http://www.nagoya-shakyo.jp/houjin/complain.html#07>

☆苦情受付報告書は0件でも、翌月の15日までをお願いします。

全ての契約事業所に毎月、苦情受付実績の報告をお願いしております。

☆パネル・パンフレットの配布について

○苦情申立窓口の掲載「パネル」



当センターでは「窓口掲示用パネル」「利用者用パンフレット」を随時お配りしています。

事業所の第三者委員が苦情相談センターであることをご利用者に知っていただき、「苦情相談窓口を整備している事業所」である安心感を伝えることにご活用下さい。

パネルの破損やパンフレットの不足がありましたら送付致しますのでご一報下さい。

○福祉サービス苦情相談センター「パンフレット」 / 利用者向け

**福祉サービスを利用して
こんなことはありませんか？**

職員さん、忙しいのは分かるけど、約束したことをいつになったら守ってくれるの？

サービスの利用を開始する前の説明と、随分内容が違う気がするんだけど...

もっと色々して欲しいことがあるんだけど、お世話になっているから言いにくいなあ。

お散歩にいきいたい先生にお願いしても聞いてもらえないし、どうしたらいいの？

**円滑・円満な苦情の解決を、
苦情相談センターが
お手伝いします**

福祉サービス苦情相談センターでは電話、FAX / 郵送 / 窓口などで、苦情の申立やご相談を受け付けております。(秘密厳守)

相談時間 月曜日～金曜日
(国祝の祝日・休日、年末年始は除きます)
9時～12時、13時～17時

相談先 電話: 052-910-7976
FAX: 052-910-7977
〒462-8558
名古屋市中区清水四丁目17-1
名古屋福祉総合社会福祉会館5階
福祉サービス苦情相談センター

地下鉄東山線下車徒歩へ300m

（契約サービス事業所）

※詳しくは、苦情受付担当者へご相談ください

**福祉サービス
苦情相談センター
のご案内**

安心・納得・満足する

福祉サービスの利用のために

社会福祉法人
名古屋福祉協議会

福祉サービス苦情相談センター

名古屋市中区清水四丁目 17-1 総合社会福祉会館 5階

TEL:052-910-7976 (平日 9～12 時及び 13～17 時) FAX:052-910-7977