

福祉サービス苦情相談

センター通信 No.44

〈平成29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・700部】 〕

目次～

シリーズ連載「苦情相談ケース概要 と対応 ③」 1
苦情相談事業研修会の報告 4
センターからのお知らせ 5



1. シリーズ連載：苦情相談ケース概要と対応③

最近では、福祉サービス分野においても、権利意識の向上というにはその限度を超えた苦情というよりクレームに近い申し立てや相談が増加していると思います。明らかな誤解であっても、強く主張される方も見えます。

しかし、事業所の対応で言葉を誤ると苦情の解決に至らず、二次的な苦情になりその後大きな影響を及ぼします。今回は、事業所として対応が難しいケースについて報告いたします。

①地域包括支援センター 【相談者：利用者本人】

- ・一年前に地域包括支援センターに家族の病気を相談した際に、担当の相談員から言われた病気の症状で精神的に不安になり追い込まれて、強迫観念にとらわれた。
- ・後になって考えると、相談員は許されないことを言っている。人間として傷ついた。相談員は事実を認めて謝罪して欲しい。

■地域包括支援センターでの対応等

- ・本人の訴えは事実と食い違うことがあるが、不快になられたことに対しては、家庭訪問しての謝罪を含め繰り返し謝罪を行った。

- ・謝罪は相談員個人の問題ではなく、組織の問題として相談員が謝罪すべきではないと判断し、センター長としてお詫びした。
- ・職員に対しては、相談者への配慮を怠らないように指導した。

☆苦情調整委員会での意見等

- ・病気の症状を聞かれた場合に単に答えるのではなく、それを心配している家族に対して、気持ちに寄り添うのが相談員の役割である。
- ・今後どうなるかと聞かれた時に、主治医の説明を確認したり、その説明が相談者にどう影響するかも配慮していただくと良かったと思います。

②障害者基幹相談支援センター 【相談者:センター長】

- ・計画相談支援で関わっているケースで、利用者の家族から障害ヘルパー事業所の苦情を受け困っている。
- ・ヘルパー事業所が利用児童を見失い行方不明にさせる事件を起こしたことに對して、児童は30分後ぐらいに見つかったが、家族は当該事業所の廃止を要求。基幹相談センターにその調整の要求と、基幹相談センターはヘルパー事業所を紹介した責任をとれと言ってきている。

■障害者基幹相談支援センターでの対応等

- ・当初家族から受けた苦情をヘルパー事業所へ連絡。事業所に反省を促し謝罪するように伝えた。その後、ヘルパー事業所から家族への謝罪の場に立ち合った。
- ・しかし、基幹相談センターの職員がその謝罪の場で話した内容が後になって家族が納得できず、激しく怒られた。そして、基幹相談センターの職員に対して辞職するように要求してきている。

☆苦情調整委員会での意見等

- ・ヘルパー事業所に対する苦情は、基幹相談センターの相談として安易に受け付け対応するのではなく、苦情解決制度に乗った第三者委員、運営適正化委員会を紹介しなければならない。
- ・基幹相談センターは相談があると誠心誠意尽くしてしまうが、苦情相談と利用者支援の問題とは別々に整理されることも大切な視点であると思います。

③障害福祉サービス事業所 【相談者:利用者本人】

- ・ヘルパー事業所の職員が相談者の電話番号をかってにタクシーの運転手にもらした。
- ・体調を崩したため、ヘルパー事業所の職員にタクシーを読んでもらい病院に同行してもらった。ところが、運転手に渡した福祉タクシー利用券の有効期限が切れていた。後で気が付いた運転手が、その事業所職員に連絡したところ、自分の電話番号を教えたしまった。

- その後、事業所の責任者と職員が謝罪したが、誠意がなかった。病気が悪化したので損害賠償をしてもらいたい。

■障害福祉サービス事業所での対応等

- タクシーを呼んだことと病院への同行は、本人が体調不良だったのでサービスとして行った。その後、タクシーの運転手から福祉タクシー利用券の期限が切れていると電話があり、本人の連絡先を伝えた。事業所から本人に電話すれば良かった。
- その後、本人と話し合い謝罪したが、感謝料を求められている。

☆苦情調整委員会での意見等

- タクシーは本人が呼ぶべきであった。事業所としての一連の対応が過剰サービスではないか。
- 本人への対応について、本来の福祉サービス内容を線引きしていただく必要があると思います。

④更生施設 【相談者:利用者本人】

- 施設に入所しているが、ダニや南京虫に刺され、これまで4回口頭でいろいろな職員に苦情を申し立てたが、一切対応してくれない。今日も苦情受付担当者呼び出し話をしたが恫喝された。施設へ話をしたい。

■更生施設での対応等

- 本人が害虫に200箇所も食われたと訴えているが、病院に受診したところそのような痕は無いと診断された。保健所にも検査してもらったが害虫は無いと結果が出た。
- 布団を取り換え殺虫剤も渡したが、声を張り上げ職員を恫喝する態度であった。これ以上施設では対応できないので、関係機関と相談中である。

☆苦情調整委員会での意見等

- 苦情対応として解決ではなく、本人がそれほど不安で困っていると支援に置き換えて、本人の病状を理解してあげてニーズと医療的ケアを考えること。
- 本人が安心する対応を考え支援する必要があるが、支援する側の職員の余裕も必要と思います。

今回のケース事例から、事業所の立場として配慮していただきたいポイントをあげてみます。

- ①苦情対応は組織として事業所内で共有して、一元的に対応しましょう。
- ②苦情申立者を冷静に観察し、誠意を持って相手を不快にさせないような対応を常に心掛けましょう。
- ③利用者支援の視点でもって、事業所の役割・福祉サービスを考えることも重要だと思います。

2. 苦情相談事業研修会の報告

第2回福祉サービス苦情相談事業研修会を開催しました。

○開催日時：平成28年11月16日（水）10時00分～16時00分

○講師：株式会社 さくらコミュニケーションズ 代表取締役

一般社団法人「日本おもてなし推進協議会」理事長 古川 智子 氏

○テーマ：「話し上手になって苦情を減らす」

～利用者満足感を与える接客スキルを身につけよう～

○参加者：70名

今回は、「おもてなし」「クレーム対応」などのセミナーにおける第一人者として全国でご活躍のさくらコミュニケーションズ代表 古川智子先生に「話し上手になって苦情を減らす」というテーマで開催しました。市内福祉施設・事業所から70名の方にご参加いただきました。

古川先生には、苦情対応という重くなりがちなテーマについて、明朗かつ大変丁寧にお話いただき、参加された方の笑顔が絶えない研修となりました。

実際の具体的な事例についてもグループで話し合う時間を設け、わかりやすく解説いただき、基本的な対応について学ぶことができる機会となりました。

参加された皆さんからは、「気持ちの持ち方を学べて対応方法や接し方に自信がつけました。チーム力についても再認識できました。今から職場に戻って感謝の気持ちを伝えます。」 「とても楽しく受けられた研修は初めてです。頭では分かっているつもりでもできていない、自分の悪い癖に気付けた気がします。明日から笑顔で頑張っていきたいと思います。」 「モチベーションの上がる、元気の出るとても楽しく勉強になるものでした。『やっぱりこの仕事が好き』と思いました。」 「改めて自分の支援、職場の支援の見直しになりました。しっかり利用者さん、ご家族の方の意見に耳を傾けたくさん話を聞いていこうと思いました。」など、今後の職務におおいに役立つとたくさんの賛同のご意見をいただき、充実した内容の研修となりました。



3. センターからのお知らせ

契約事業所への支援事業について

☆施設訪問相談事業

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。

○実施方法：1事業所あたり、利用できる回数は年1回までとします。多数のお申込みがあった場合には、実施時期を調整させていただきます。

○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。ただし、サービスの質の向上の観点からの、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：苦情相談センターまで電話またはFAXでご相談ください。「施設訪問相談事業申込書」を送付いたします。

☆サポートくん

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思う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、専門的立場からのアドバイスを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・祝日は除きます）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。サービスの質の向上の観点からの、利用者の処遇面に関する相談なら、どんなことでも結構です。ただし、苦情対応関係以外の同一内容の相談については、原則1回までとさせていただきます。

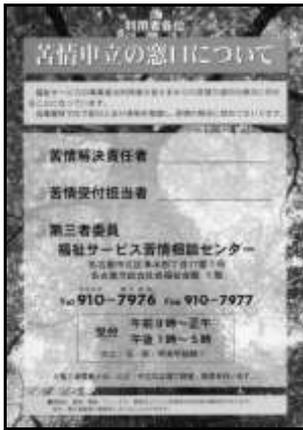
○利用方法：苦情相談センターまで、電話・FAXにて、または直接窓口でご相談ください。相談受付時間は平日の9時～12時及び13時～17時です。なお、法律関係のご相談については、定められた様式での申込みとさせていただきます。



パネル・パンフレットの配布について

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」をお配りしています。これらをご活用いただくことにより、施設の第三者委員を苦情相談センターに委託されていることを利用者やご家族に知っていただき、「第三者の相談窓口を整備している施設」である安心感も一緒に伝えていただければと思います。パネルがない・見づらくなっている場合やパンフレットの在庫がなくなった場合にはお気軽にご連絡ください。

○苦情申立窓口の掲載「パネル」



事業所窓口にて苦情受付担当者・苦情解決責任者・第三者委員を利用者等へ案内するための「案内パネル」を配布しています。パネルを適切に掲示していただくことにより、苦情解決の仕組みに関する理解を深めるとともに、苦情相談センター（第三者委員）の活用により事業所と利用者等との良好な関係づくりを図ることを目的としています。

○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



苦情相談センターの利用のきっかけづくり、苦情解決制度の理解の促進を目的としています。

「パネル」に摩耗・破損がある場合や、配布する「パンフレット」が無くなった場合はセンターへご一報を！

苦情受付実績報告について（お願い）

苦情相談センターでは、全契約事業所を対象に苦情申立実績の月次報告をお願いしております。これは「どの施設種別でどんな苦情内容が申し立てされているか」を把握し、適切なサポートを行うためのものです。苦情を基にこれまでの処遇を見直し、より良いサービスを提供していくための糧として活用するため、事業所で直接申し立てを受け付けた苦情実績の報告にご協力をお願いいたします。

福祉サービス苦情相談センター

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

—実績報告は、FAX専用様式を使って翌月の15日までにお願ひします—