

福祉サービス苦情相談

センター通信 No.53

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
【令和2年2月発行・850部】

目次

1. 苦情調整委員からのメッセージ⑥・・・1
2. 第2回苦情相談事業研修会報告・・・2
3. 事業所への支援事業を活用ください・・・4



1. 苦情調整委員からのメッセージ⑥

今回は前号に引き続き、保育所等への施設訪問調査や話合いの立会い、「サポートくん」による助言に活躍いただいている苦情調整委員より、現場のご苦労を思いやりつつ苦情対応の現場に役立てていただくためのメッセージをお届けします。

「あたりまえ」を見直そう

～仕事の質を高め苦情解決に繋げるポイント～

福祉サービス苦情調整委員 後藤 加代子

最近の通勤電車は、ほとんどの人がスマホを見て過ごしています。

スマホを忘れると、電話番号も分からなくて、とても不便です。

先日、私はその大切なスマホを充電して置き忘れてしまい、待ち合わせをする際に大変な苦労をしました。

待ち合わせの相手は、当然持っていると思っているので、「なぜ？連絡がこないの？」と思い、心配していました。最後には連絡が取れない事に腹立たしくなりとても怒っていたようです。

それは私に対して相手が「スマホを持っているのがあたりまえ」と思っているからではないでしょうか？

「この頃は〇〇しているのがあたりまえ」「この時期なら当然〇〇できるはず」などの思いに対して、ずれが出てくる事で問題が大きくなる場合があります。保育や福祉の職場でも同様ではないかと思えます。



例えば、保育現場では子どもの生活を大切にしたいと思いながら、職員の都合に合わせた生活の流れになっている場合があります。お昼寝の際に全員同じ時間帯で寝かそうとして「トントン」として寝かせる事は「あたりまえ」なのではないでしょうか？

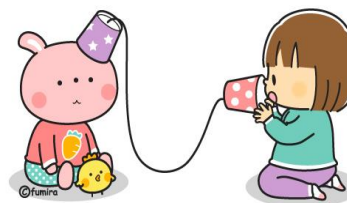
早く起きた子には「もう少し寝ていてね」と寝かす事はありませんか？

側にいて眠るのを援助する事は保育士の大切な役割ではありますが、その子の寝るタイミングや昼寝時間は一人ひとり違います。また、発達障がいのある子どもには、お昼寝が出来ない子もいます。

保護者からは「保育園のお昼寝が長すぎて、家で寝ない！」と言った意見が出される事があります。「もっと、早く起こしてもらえないのかな？」「お昼寝時間をうちの子は短く出来ないのかしら？」などの不満から保育園への不信感や苦情につながっていく事もあります。

一律にお昼寝をさせるのではなく、その子にあった時間でお昼寝をするような環境があれば問題は解決できる場合があります。

今まで長く実施してきた事が「本当に子どもや利用者の立場に立っているか」という視点で「あたりまえ」の行動を見直していく事は、仕事の質を高めると同時に、利用者との関係をより良くしていく事に繋がっているのではないかと思います。



参考『「あたりまえ」を見直したら保育はもっと良くなる』
足立区教育委員会 監修 伊瀬玲奈 編著

2. 第2回苦情相談事業研修会報告

今回は、多くの福祉事業所向け研修で全国的に活躍され定評のある、ツクイスタッフの山郷政史講師をお招きし、苦情対応の実践的な内容を企画しました。

演習をたくさん挟みながら1日たっぷり、苦情対応の基礎知識とスキルを磨いていただき、「分かりやすく吸収できた」と大変好評を頂くことができました。

- 日 時：令和元年12月12日（木） 10:00～16:15
- 参加者：76名（契約事業所 48名 非契約事業所 28名）
- テーマ：苦情解決力向上研修～事例分析で苦情対応力を上げよう～
- 講師：株式会社ツクイスタッフ専任講師 山郷 政史 氏

【講師略歴】

- 平成15年 社会福祉士養成課程に通いながら、日中・夜間の訪問介護員として勤務。
- 平成16年 資格取得後、社会福祉関係団体入社。重度障害者体験型グループホームに勤務し支援を担当。その後、知的障害者生活介護施設にてユニット管理業務に従事。
- 平成21年 教育研修団体に入社。講師資格を取得し、官公庁・民間企業・自治体・医療福祉分野など幅広く集合研修を担当。
- 平成25年 (株) ツクイスタッフ入社。ツクイ専任講師として福祉・医療分野にて、様々なテーマ・階層の集合研修を担当。



現在はツクイスタッフにて後進の講師育成を担当しながら、年間平均170日登壇している。自身の福祉職員経験と教育団体での実践から「現場に即役立つ研修」と好評を得ている。

【講義内容のポイント】

1. 苦情対応の基礎知識と基本姿勢

- ・様々な利用者の声をそれぞれ「接遇課題」、「苦情解決」、「ヘビークレーム」と正しく見極め対応を誤らない事。困難事例＝「ヘビークレーム」ではない。「ヘビークレーム」の定義は・・・
 - (1) 客観的かつ冷静に判断して、常軌を逸した要求
 - 例：人事権にかかわるもの・金銭負担を強いるもの・常識でおかしい要求
 - (2) 必要な対応を行っても、話合いに持ち込めない状態
 - 例：苦情を街宣して回り、話合いを拒否 ⇒警察に通報しそこで話合いをする
- ・原因分析練習をしよう！・・・因果系列分析の理解と演習（保育・高齢の2事例を基に）

2. 個人対応力を磨くために

- ・苦情解決のステップ：初期消火＋限定的謝罪の活用⇒正確な情報入手⇒必要な謝罪と説明＋解決策の提示⇒残像印象への配慮⇒情報共有＋分析＋改善
- ・苦情対応に生かす全身傾聴スキル ・感じよく伝える表現法 ・分かるように伝える表現法
- ・意見対立場面での切り返し演習をしよう！（2人ペアで3分間など）



3. 組織対応力を磨くために

- ・情報共有の方法を工夫する。（苦情報告のルール化、他の報告と共通化、ルーティン化）
- ・対応策、改善策の周知と反映
- ・客観化、先見化志向で将来起こりえる苦情を予測。先手を打って予防する。
- ・今後も、職員教育、SNS、情報開示などへの要望が増えていくと思われる。

- ・研修終了後のアンケートでは「具体例が示され、分かりやすくのみ込みやすかった。」「ペアでの演習は難しさも感じたが、気付くこと他の人から学ぶこともあった。」「苦情はサービス改善のヒント、施設だけにはぼやけてしまうことに再度意識を改めていきたい。」などの声が聞かれ、それぞれの職場に持ち帰って共有するという頼もしい声も多く見られました。

3. 事業所への支援事業を活用ください

★施設訪問相談事業★ (平成30年度実績3回)

苦情調整委員が契約事業所を訪問し、苦情解決責任者や受付担当者、職員との懇談やアドバイスを行います。職員の苦情解決制度への理解促進、研修の一環としても是非ご利用ください。

○実施時間：平日のご都合の良い時間帯で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。サービスの質の向上や利用者処遇に関する相談にも、可能な限り助言させていただきます。

○申込方法：電話・FAX・メールにてご相談ください。

★施設相談事業サポートくん★ (平成30年度実績6回)

苦情調整委員が契約事業所の皆さまに、文書で助言しサポートする相談事業です。

利用者への苦情対応等で疑問に思うことや、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。

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：電話・FAX・メールにてご相談ください。



苦情相談センターからのお知らせ

☆苦情受付報告はメールでもOKです。 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件でも毎月、翌月の15日までにお願い致します。

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

名古屋市北区清水四丁目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

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