

あなたとつながる長崎のまち

# ながさきの ふくし



特集

苦情への対応

2024

12



特集

# 苦情への対応

社会福祉法の改正（2000年）により創設された“苦情解決”の仕組み。

「運営適正化委員会」は社会福祉法第83条の規定に基づき、第三者機関として、利用者と事業者の間で解決困難な事例への対応を図るための相談・助言・調査・斡旋を行っています。



## 運営適正化委員会に寄せられる苦情

### 苦情の主な分類

※( )内は令和5年度新規苦情の割合

- ① 職員の接遇 (24.0%)
- ② サービスの質や量 (22.7%)
- ③ 利用料 (1.3%)
- ④ 説明・情報提供 (21.3%)
- ⑤ 被害・損害 (22.7%)
- ⑥ 権利侵害 (0.0%)
- ※ その他 (8.0%)

「職員の接遇」は、言葉遣いや相談への対応のことで、「後でやります」「別の者が来ます」と回答したにも関わらず、長い時間を要したり、忘れられたりするケースなどがあります。

対応に要する時間の長短は、利用者と職員間の信頼関係形成にも影響を与えます。初期の段階で両者でよく話し合うことや、上司に早目に報告をして助言をもらうことも大切です。

## ケース紹介

### 申出人

就労支援事業所A型に通う男性（25歳・精神障害）：  
指導員・Mさん（男性）は、怒った口調で“時間厳守”“テーブル上に作業関係以外の物を置かない”“作業中の静寂”等同じことを何度も繰り返し指摘する。これが苦痛で、事業所を休んだ日も。他の職員に話すと、Mさんの耳に入り怒り出すよう話すことを躊躇する

### 運営適正化委員会

申出人の承諾を得て、管理者に相談内容を連絡

### 管理者

職員に対しては運営適正化委員会からの電話には言及せず、職場の勉強会として、職員たちを集め、接遇や助言の仕方についての意見交換を実施

### 指導員・Mさん

勉強会で「利用者が一般就労に至った時に困らないように厳しく接している」と発言。一方、この勉強会が自身の厳しい指導が利用者に苦痛を与えていることを深く考える機会となり、その後の言動は変化

### その後の申出人の声

Mさんの話し方や接し方が穏やかになり、通所が苦にならなくなった

## 苦情への対応は準備が肝心

苦情への対応では、怒りの浄化ができること、チームで対応すること、様々な苦情ケースを収集しておくことが、拡大を防止すると、ある専門家は指摘します。

心理的・身体的・経済的に様々な不安や葛藤を抱えている方々へは、

- ① 相手の理解度や認識度を確認する
- ② 結果や現状を伝える
- ③ ②を補足する情報と再発防止策を伝える

ということが大切です。

（長崎県社協「家族からのクレーム予防・説明力アップ研修会」講師 山本陽子氏）

## 事業者側からの相談も受け付けています

最近、施設・事業所の職員からも、利用者やご家族からの過度の苦情に困っているという相談が寄せられています。

内容は、お願いごとを受け入れることができないことを伝えたときの激しい苦情や、一旦は終了したやり取りの繰り返し等。

事業所の第三者委員会でも解決に結び付かないような場合は、運営適正化委員会へご相談ください。

（図1）

運営適正化委員会

☎095-842-6410

事業者内でのケースの検討会や勉強会を通して、職員が対応の知識を得ると同時に、苦情を取り扱うことへの共通認識を持って仕事に臨める環境をつくりましょう。

## 長崎県社協による学びのサポート

### 研修会

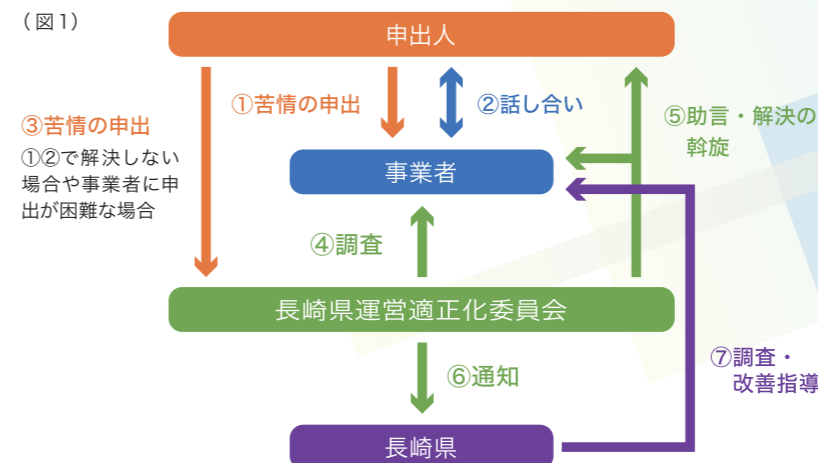
本年度は「家族からのクレーム予防・説明力アップ」「接遇マナーの基本」「福祉職場で働くための人との関わり方」等の研修会を開催。受講した職員による伝達をもとに学びあうこともお勧めです。

### 勉強会に講師を派遣

苦情が多い「職員の接遇」。法人・事業所内で接遇を学ぶための講師を派遣しています。

長崎県社協 研修開催サポート

（図1）



# 人材戦略 [確保・育成・定着]

新しい仲間を増やすヒントや、組織と人を育てるための情報をお届けします。

定着

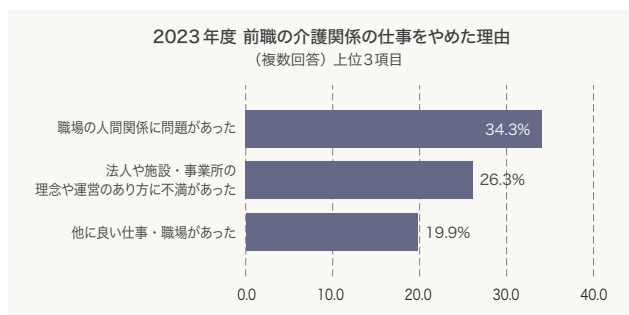
## 防ぎたい『離職』

### ●介護労働実態調査からみると

(公財)介護労働安定センターが実施した2023年度介護労働実態調査によると、介護職の離職率は13.1%であり、2012年度(17.0%)以来減少傾向にあります。

事業所側の回答では、離職率が低下している理由として、「人間関係が良くなった」「シフトの見直しを行った」「賃金が向上した」等の理由があげられています。この他、介護ロボットやICTを導入することで、職員の負担を減らしていることが調査結果からみることができ、事業所が職員定着に向けた取り組みを行っていることがわかりました。

一方で、労働者側の離職理由としては、「人間関係」「法人の理念や運営方法が合わなかった」等があげられていました。



### ●『人間関係』という離職理由を減らすには

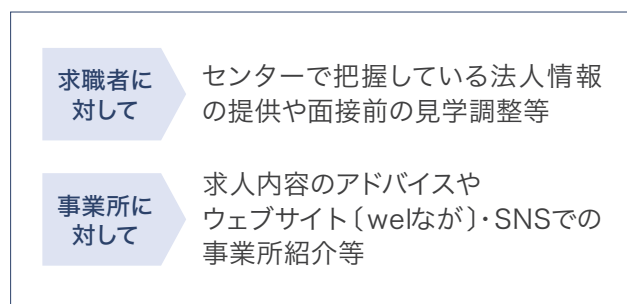
福祉職に限らず、誰もが働きやすい職場環境づくりは重要な課題です。

主に職場内研修で各階層の職員育成を図っておられると思いますが、長崎県社協でも『人材定着・職場づくりの基本 研修会』など、職場内の人間関係改善に役立つ研修を実施しています。(次ページにレポートあり)

### ●ミスマッチを防ぐために

「法人の理念や運営方法が合わなかった」という離職の原因は、法人や事業所の理念・雰囲気などを積極的に発信することで減らせるのではないのでしょうか。自社のウェブサイト等の広報媒体の充実をベースに、長崎県が行っている『Nはひと』の認証取得や、長崎県福祉人材センター(以下、「センター」という。)のウェブサイト(welなが)での事業所紹介の活用など、イメージアップや魅力発信のへ取り組みが役に立ちそうです。

また、センターにおいては、キャリア支援専門員が、求人者・求職者双方のニーズに丁寧に対応しながらマッチングを行っています。



この他、センターでは就職準備や資格取得に関する各種貸付制度も実施しています。特に求職者側は、面接前の見学を行うことで、通勤面や事業所の様子を知り、実際の働き方を想像することができ、マッチングにつながりやすいということがあります。

職員定着や求人に関する相談があれば、ぜひセンターまでお問い合わせください。

センターの活用はこちらのサイトへ

福祉人材のマッチングサイト

<https://www.welnaga.jp/>

自動車共済 MAP (任意保険) **福祉にかかわる皆様だけの お得な割引制度**

お得1 <b>福祉車両割引 3%</b> 消費税非課税措置の対象となる福祉車両の契約の場合	お得2 <b>障害者割引 10%</b> ご本人(記名被共済者)、配偶者、同居のご親族のどなたかが障害者の認定を受けているご家族の契約の場合
お得3 <b>福祉施設割引 10%</b> 社会福祉施設が所有・使用する自動車の契約の場合	お得4 <b>福祉施設職員割引 5%</b> 社会福祉施設に勤務する役員・従業員の契約の場合

**共済制度のメリット**

- 非営利の共済制度
- 早くて親切な事故処理
- 他保険会社等からの切替でも安心  
(ノンフリート等級(無事故割引等)、フリート) 優良割引などはそのまま引き継げます。

**長崎県火災共済協同組合**  
長崎市桜町4-1 商工会館8F ☎095-822-9695



定着

## 組織づくりのための 職員との関わり方

前ページで触れた介護労働実態調査から、職場での良好な人間関係が離職防止につながるがみえてきました。

そこで、職員との関わり方を中心に職場づくりのノウハウをご教授いただいた、長崎県社協主催の『人材定着・職場づくりの基本研修会（講師：池元正美氏）』の講義の中から、気になったポイントをレポートします。

### ● 求職者は求人情報そのものを懐疑的に見る傾向がある

- ・ 待遇がしっかり提示されているが信用できない  
→「本当に『残業なし』ですか？」
- ・ 面接が簡単すぎる  
→「とにかく誰でもいいような…」

求人情報と実態の差がないように、そして採用活動に対する本気度が見えるように、工夫が必要。

### ● 一人一人の『自立度』を見ながら 関わり方を変えていく

仕事を行ううえでの個人の自立度は、年齢や経験年数だけでは測れない。見極めが必要。「経験が浅い」「大人の判断ができない」などの自立度が低い職員に対しては、まず「具体的で」「細かく分けた業務を」テンポよくやってもらう（特に若い世代は「正解を教えて欲しい」という欲求が強い）。

これを繰り返すことで、自分で考える素地ができていくので、段々と「抽象的な」「ざっくりとした大きな」指示に切り替えて、自立して動ける職員へ育てていく。

### ● 面談・承認は「短時間で」「頻繁に」「まんべんなく」

個別面談はやった方がいいと分かっているけど時間が取れないことが多い。であれば、3分くらいの短い声かけを頻繁に全スタッフまんべんなくやってみる。

そうしていくことで、小さな変化に気づきやすくなる。よい変化の時は仕事ぶりを承認（評価）することで、本人の充実感にもつながる（時間をしっかり確保した面談も組み合わせるとなお効果が高い）。

### ● 「生産性を上げる」の意味

生産性向上と聞くと、どうしても「効率化」「省力化」が頭に浮かんでくるが、生産性を上げるということは、「一人一人が持っている能力を十分に発揮する」ということが基本にあるのではないか。不得手な部分の改善より、得意な部分を活かしてもらうように促す方が効果は上がりやすい。

### ● 多様化する価値観への対応

職員と関わる際に「会社側の考え」と「個人の（仕事も含めた）人生についての考え」を両方意識しているか？個人には会社の考えを伝え、会社も個人の考え・希望を聞く。合致している部分、合わない部分を互いに理解したうえで、個人の仕事人生と一緒に考えていく。「仕事」と「個人のライフプランや家庭状況」がどこかで接続していないと、働き続けるのが困難になっていく。

### ● 池元正美氏からのメッセージ

この研修では、働くうえでモチベーションや価値観について、相互理解を深めるための取り組み方をお伝えしました。

個々の能力が発揮できる環境づくりにつながればありがたいです。



池元 正美氏

## 育成 組織づくりに効く研修

良好な人間関係や仕事への集中力向上、利用者への対応力向上につながる怒りのコントロールを学びます。



川崎 昌子氏

### チームづくりのためのアンガーマネジメント研修会

📅 R7/2/7(金) 13:25～16:30

👤 オンライン

👤 川崎 昌子氏

## 長崎県社会福祉協議会会長表彰

事務局だより

長崎県社協では、社会福祉に従事または協力をし、功績を残されている方々を表彰しています。令和6年度は、160名、7団体が受賞されました。

長崎県社協ホームページで、受賞された方々の福祉の仕事や活動への思いなどお寄せいただいたコメントをご紹介します。長崎の福祉を支える方々の思いをぜひご覧ください。

また、今号の別冊で会長表彰受賞者の名簿を同封しています。そちらも併せてご覧ください。

## 教育支援資金

進学するお子さんの学費等、大丈夫？

生活支援・権利擁護

「授業料・自宅外生活費を借りたい…」  
「入学金・制服代が払えないかも…」  
「なにかから準備を始めていいのかわからない…」

など、高校・大学・専門学校等に通うお子さんの学費等で不安がある方は、お住いの市町社会福祉協議会へ「教育支援資金」についてお気軽にご相談ください。

## 歳末たすけあい運動にご協力ください

事務局だより

運動期間：令和6年12月1日～25日

今年も歳末たすけあい運動が始まります。県内での募金目標額は、5000万円。皆さまのご寄付が多くの支援につながります。あたたかいご理解とご協力をお願いいたします。



浜の町アーケードでの募金活動の様子(昨年)

令和6年度  
社会福祉施設  
総合損害補償

# しせつの損害補償

インターネットで保険料試算できます

ふくしの保険

検索

老人福祉施設、  
障害者支援施設、  
児童福祉施設などに

スケールメリットを活かした割安な保険料で  
充実補償をご提供します！

◆加入対象は、社協の会員である社会福祉法人等が運営する社会福祉施設です。

プラン① 施設業務の補償 (賠償責任保険、動産総合保険等)

① 基本補償(賠償・見舞)

保険期間1年

▶ 保険金額		基本補償(A型)	見舞費用付補償(B型)
賠償事故	身体賠償(1名・1事故)	2億円・10億円	2億円・10億円
	財物賠償(1事故)	2,000万円	2,000万円
	受託・管理財物賠償(期間中)	200万円	200万円
	うち現金支払限度額(期間中)	20万円	20万円
	人格権侵害(期間中)	1,000万円	1,000万円
	身体・財物の損壊を伴わない経済的損失(期間中)	1,000万円	1,000万円
お見舞い等	徘徊時賠償(期間中)	2,000万円	2,000万円
	事故対応特別費用(期間中)	500万円	500万円
	被害者対応費用(1名につき)	1事故10万円限度	1事故10万円限度
	傷害見舞費用		死亡時 100万円 入院時 1.5~7万円 通院時 1~3.5万円

▶ 年額保険料(掛金)		基本補償(A型)
補基本(A型)	定員 1~50名	35,000~61,460円
	51~100名	68,270~97,000円
	100名以降1名~10名増ごと	1,500円
付見舞費用(B型)	基本補償(A型) 保険料	+
	【見舞費用加算】 定員1名あたり 入所: 1,300円 通所: 1,390円	

プラン② 施設利用者の補償

プラン③ 職員等の補償

プラン④ 法人役員等の補償



●この保険は全国社会福祉協議会が損害保険会社と一括して締結する団体契約(賠償責任保険、医師賠償責任保険、看護職賠償責任保険、雇用慣行賠償責任保険、役員賠償責任保険、サイバー保険、普通傷害保険、労働災害総合保険、約定履行費用保険、動産総合保険、費用・利益保険)です。

●このご案内は概要を説明したものです。詳細は「しせつの損害補償」手引またはホームページをご参照ください。●

団体契約者 **社会福祉法人 全国社会福祉協議会**

取扱代理店 **株式会社 福祉保険サービス**

〈引受幹事 保険会社〉 損害保険ジャパン株式会社 医療・福祉開発部 第二課  
TEL: 03(3349)5137

〒100-0013 東京都千代田区霞が関3丁目3番2号 新霞が関ビル17F  
TEL: 03(3581)4667

受付時間: 平日の9:00~17:00(土日・祝日、年末年始を除きます。)

受付時間: 平日の9:30~17:30(土日・祝日、年末年始を除きます。)



## 寄付御礼 ～ありがとうございます～

寄付・寄贈

株式会社 ケイアイ工業 様 ほか

皆さまからの寄付金及び贈呈物は、長崎県社協の事業活動を推進するうえで大きな支えとなっています。長崎県の福祉をさらに充実させるため、皆さまのあたたかいご支援ご協力をよろしくお願いいたします。

## 福祉・介護職員の福利厚生は ソウェルクラブにおまかせ

事務局だより

ソウェルクラブは、社会福祉施設や介護保険施設・事業所で働く方向けの全国規模のスケールメリットを活用した福利厚生サービスです。サービスのひとつ、「会員交流事業」では、各都道府県事務局が、旅行やグルメの優待価格利用や交流会など、地域のニーズに沿った企画を実施しています。職員の福利厚生の充実には雇用の定着にも有効です。ぜひソウェルクラブをご利用ください。

## 能登派遣レポート公開中

コラム・読み物

令和6年元旦に発生した能登半島地震。長崎県社協では、全国社会福祉協議会からの要請を受け、県内市町社協と共に被災地へ職員を派遣しました。実際に被災地で支援活動を行った職員からの、「生の声」をお届け中。第1～3回まで公開しています。ぜひご覧ください。



ボランティアさんへの活動説明風景

## 日本国内でのボランティア活動中のケガや賠償責任を補償!!

令和6年度

# ボランティア活動保険

商品パンフレットは  
こちらから  
(ふくしの保険ホームページ)



新型コロナウイルス感染症の感染症法上の分類が5類感染症に変更されたことに伴い、「特定感染症重点プラン」を廃止して2つのプランとします。

### 保険金額・年間保険料（1名あたり）

団体割引20%適用済／過去の損害率による割増適用

保険金の種類	プラン	基本プラン	天災・地震補償プラン
	ケガの補償	死亡保険金	1,040万円
後遺障害保険金		1,040万円(限度額)	
入院保険金日額		6,500円	
手術 入院中の手術		65,000円	
保険金 外来の手術		32,500円	
通院保険金日額		4,000円	
賠償の補償	特定感染症	補償開始日から補償 <sup>(*)</sup>	
	地震・噴火・津波による死傷	×	○
	賠償責任保険金 (対人・対物共通)	5億円(限度額)	
年間保険料		350円	500円

\*特定感染症についても10日間の免責期間がなくなり、補償開始日から補償対象となります。なお、令和5年5月8日以降、新型コロナウイルス感染症は補償対象外となりました。

### <重要>

- ◆基本プランでは地震・噴火・津波に起因する死傷は補償されません。
- ◆年度途中でご加入される場合も上記の保険料となります。
- ◆中途脱退による保険料の返金はありません。
- ◆途中でボランティアの入替や、ご加入プランの変更はできません。
- ◆ご加入は、お1人につきいずれかのプラン1口のみとなります。



### ボランティア行事用保険

(傷害保険、国内旅行傷害保険特約傷害保険、賠償責任保険)

### 送迎サービス補償

(傷害保険)

### 福祉サービス総合補償

(傷害保険、賠償責任保険、約定履行費用保険(オプション))

● このご案内は概要を説明したものです。詳細は、「ボランティア活動保険パンフレット」にてご確認ください。●

### 団体契約者 ▶ 社会福祉法人 全国社会福祉協議会

〈引受兼事  
保険会社〉 損害保険ジャパン株式会社 医療・福祉開発部 第二課  
TEL: 03(3349)5137  
受付時間: 平日の9:00～17:00(土日・祝日、年末年始を除きます。)  
この保険は、全国社会福祉協議会が損害保険会社と一括して締結する団体契約です。

### 取扱代理店 ▶ 株式会社 福祉保険サービス

〒100-0013 東京都千代田区霞が関3丁目3番2号 新霞が関ビル17F  
TEL: 03(3581)4667  
受付時間: 平日の9:30～17:30(土日・祝日、年末年始を除きます。)

## みんなの夜勤大調査♪

夜勤について感じていることや、夜勤にあたっての工夫などを調査しました。今回は皆さんの回答をワードクラウド※で視覚化、あなたのご意見は多数派？意外に少数派？

ワードクラウド (Word Cloud) : 文字データを視覚的にわかりやすく表現する方法の一つ。単語の出現頻度によってその単語のフォントの大きさが変わり、よく使われている単語ほど大きく表示されます。

アンケート実施期間 : 8/9 ~ 9/23 回答数 : 105



今号の、Dr.天本のアドバイス拡充版やアンケート全体はWEBで！

🔍 [ながさきのふくしタイムライン](#)

Q. 夜勤経験は？

あり 84.8%    なし 15.2%

Q. 夜勤のイメージは？

「きつい」「大変」「職員が少ないので(または一人なので)不安」「生活リズムが乱れる」といった声が大多数。一方、少数ながら「想像していたよりも働きやすい」「夜勤手当がある」「日勤と変わらない」といった声も。

Q. 夜勤の嫌なところは？

忙 人数 不安 睡眠 趣味 マッサージ  
リズム 睡眠 不安 睡眠 趣味 マッサージ  
緊急 責任 体調 ぎつい  
睡眠 不安 睡眠 趣味 マッサージ

- ・コールが重なった時、優先順位を考えながら動く必要がある
- ・緊急対応など有事の際に相談できる職員が限られてしまう
- ・家族とずれ違いになる



### Dr.天本からのちょこっとアドバイス

社会福祉法人みりの会理事長で医師の天本俊太氏にアドバイスをいただきました。

—「夜勤明けの自分へのご褒美」には「飲む!」という声が多くありました。

Dr.天本: 一杯飲んで緊張から解放される、というのはわかります。が、過度の飲酒は睡眠の質を下げる可能性が高いことが懸念されます。考えていただきたいのは『夜勤明けも仕事』、つまり夜勤は明けたあとの休息も含めて仕事時間だということ。休息をしっかりとしていただきたいですね。

Q. 夜勤のいいところは？

休み 手当 夜勤 夜間 自由 残業 風間 仮眠 定時 作業  
マイペース 自由 残業 事務 作業

- ・夜勤手当が支給されて給与 up !
- ・時間に余裕があり、利用者との時間が取れる
- ・通院など平日しか利用できない用事も済ませやすい

Q. 夜勤後の自分へのご褒美は？

睡眠 趣味 マッサージ スーツ 甘 美味 風呂  
睡眠 趣味 マッサージ スーツ 甘 美味 風呂  
睡眠 趣味 マッサージ スーツ 甘 美味 風呂

「寝る」「好きなものを食べる」「帰宅後のビール」「お風呂」が多くみられました。「朝、日勤職員が出勤してきた時の挨拶の笑顔がご褒美」という方も！

次回アンケートは…「こんなメニューがあったらいいな」

3月号ではいろんな福利厚生※メニューをご紹介します。ご意見どしどしお寄せください！



回答期限 : 12/13 (金)

※福利厚生 : 給与や賞与以外で企業から従業員へ提供される制度・サービスのこと。一例として、有給休暇や医療保険、退職金制度、子育て支援などがあります。

この号へのご意見をお寄せください



編集後記

TimeLine TOPICS ページ「能登派遣レポート」。編集担当の私も派遣職員として、珠洲市で支援活動をしました。発災から半年以上経っていましたが、倒壊した家屋やびびの入った道路などを目の当たりにして、言葉が出ませんでした。9月に大雨の被害もあり、大変な状況は今も続いています。来月で能登地震から1年。被災地の1日でも早い復興を願いながら、私たちも日々災害に備えていきましょう。