

介護と介護事業を守り、よくする！  
「学び」「共感」「モチベーション」をもたらす研修シリーズ

## 天晴れ介護サービス式法定研修 苦情対応

■介護と介護事業を守り、よくするために

天晴れ介護サービス総合教育研究所 株式会社  
代表取締役 榊原 宏昌

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

63

## 本日の内容（※ChatGPT参照）

介護の現場では、利用者やその家族からの「苦情」や「要望」に向き合う機会が多くあります。苦情は時に「ネガティブなもの」と捉えられがちですが、適切に対応することで信頼関係の構築やサービスの質の向上につながる、大切なフィードバックです。介護職が苦情対応について学ぶことは、安心・信頼される介護を提供する上で非常に重要です。

- ・ サービス改善に活かせる：苦情は利用者の期待や希望の表れ
- ・ 信頼関係を築ける：丁寧な対応で信頼が深まる
- ・ ストレスが軽減する：対応のスキルを持つことで冷静に向き合える
- ・ 組織を守ることができる：一人の対応が全体の評価につながる
- ・トラブルを未然に防げる：予兆を感じ取り、早めに対処できる

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

64

# 講師プロフィール

- ◎昭和52年、愛知県生まれ 介護福祉士、介護支援専門員
- ◎京都大学経済学部卒業後、平成12年、特別養護老人ホームに介護職として勤務
- ◎社会福祉法人、医療法人にて、生活相談員、グループホーム、居宅ケアマネジャー、有料老人ホーム、小規模多機能等の管理者、新規開設、法人本部の実務に携わる
- ◎15年間の現場経験を経て、平成27年4月「介護現場をよくする研究・活動」を目的に独立
- ◎著書、雑誌連載多数。講演、コンサルティングは年間400回を超える
- ◎ブログ、facebook、毎朝5:55のライブ配信など毎日更新中
- ◎YouTubeや動画ライブラリーでは500本以上の動画を配信
- ◎介護と介護事業を守り、よくする！「事業経営&教育インフラ」リーダーズ・プログラム（年会費制）主催
- ◎4児の父、趣味はクラシック音楽
- ◎天晴れ介護サービス総合教育研究所 <https://www.appare-kaigo.com/> 「天晴れ介護」で検索



- 日本福祉大学 社会福祉総合研修センター 兼任講師
- 全国有料老人ホーム協会 研修委員 ■稲沢市 地域包括支援センター運営協議会委員
- 7つの習慣アカデミー協会 認定ファシリテーター
- 出版実績：中央法規出版、日総研出版、ナツメ社、その他10冊以上
- 平成20年第21回GEヘルスケア・エッセイ大賞にてアーリー・ヘルス賞を受賞
- 榊原宏昌メールアドレス sakakibara1024@gmail.com

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

65

# 本日の内容

苦情対応

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

66

# 苦情について

- ◎人はなかなか苦情を言わないもの、黙って去っていく
  - 基本姿勢は、言いにくいことを言って頂きありがとうございます
  - 苦情を買う、という焼肉チェーン店「牛角」の試み
- ◎苦情とは「こうだったら良かったのに…」という期待でもある
  - 現場をよくする機会と捉える（黙っていた人の満足度も上がる）
- ◎苦情や相談を言ってもらいやすい機会・状況を作る
  - 面談** **通信欄** **意見箱** **アンケート**
  - 家族会** **窓口の明確化**
- ◎苦情内容について、まずは周知。なぜかと言えば **再発防止**

# 一般的な苦情対応

1. お詫び
  - 上司に相談、電話？、面談？、菓子折り？
  - 〇〇の件でご迷惑をおかけしたことに對しお詫び
  - 誰が悪い、利用者・家族の誤解かは、この段階では問題にしない
  - 事業所の「何か」がきっかけで不快にさせてしまったことに配慮する
  - 面談等でお時間をとって頂いた場合は、そのお礼も

# 一般的な苦情対応

## 2. 不満の内容、状況、原因、理由を聞き、理解・共感

- おそれいりますが…
- 話を最後まで聴く、復唱、相づち、うなずき（ポイントおさえ強弱）
- ×途中で口をはさまない、言い訳しない、一定程度の時間が必要
- 必要に応じメモをとらせて頂く
- メモをとりながらでもアイコンタクトは忘れない
- 大事な事なのでメモをとらせて頂いてよいですか？
- 嫌そうならメモは止めること
- 事実を明確にする姿勢（日時、場所、誰が、何を、等）
- クレームの際の話には、感情や解釈が入りがち
- ×誰が悪いかを探す
- 腕時計は外しておく（時間を気にしていると思われなため）
- 状況について承知しました。教えて頂きありがとうございます。

# 一般的な苦情対応

## 3. 対応の検討と提案

- いつ、何を行うかを明確に
- 納得頂けているかを確認（感じる）
- 自分で対応できない内容であれば、上司に相談することを提案
- いつ返事をするかを明確に
- ※相手にも非がある場合
- 非を指摘しても、怒りを再燃させるだけである場合が多いので、こちらの対策（改善）を先に言うことが有効
- 「うちも〇〇が悪かったのよね」と言ってもらえれば最良

## 4. 再度のお詫び

- 最後に改めてご迷惑をおかけしたことについてお詫び、お辞儀
- 言いにくいことを言って頂いたことへのお礼
- 今日の内容は上司にも伝える
- 再発防止に取り組むことを伝える

# 一般的な苦情対応

## ◎訪問・通所系で電話にて／入所系で面会時

- ・それはご迷惑をおかけして大変申し訳ありませんでした
- ・上司をお呼びした方がよろしいでしょうか？
- ・私でよろしければ、おそれいりますが、ご事情を教えてくださいてもよろしいでしょうか？
- ・状況について承知しました。教えて頂きありがとうございます。
- ・上司にもお伝えいたします。私、〇〇と申します。
- ・ご迷惑をおかけして大変申し訳ありませんでした
- ・言いにくいことをおっしゃって頂き、ありがとうございました

## ◎訪問・通所系で訪問時・送迎時

- ・戻りましたら上司にもお伝えいたします。私、〇〇と申します。
  - ・お忙しい中すみませんが、改めてご連絡させて頂きたいと思います。今日戻ってからでもよろしいでしょうか？
- 上司：〇〇様のお話について、職員の〇〇からお聞きしました。  
すぐに担当の〇〇に確認しまして…

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

71

# 利用のしおりの作成

- ・食事のケアについて
  - ・排泄のケアについて
  - ・入浴のケアについて
  - ・睡眠のケア、巡回について
  - ・姿勢、移動のケアについて
  - ・日常生活行為のケアについて
  - ・福祉用具、環境整備について
  - ・感染症予防について
  - ・自立支援について
  - ・医療との関わりについて
  - ・リハビリテーションについて
  - ・緊急時対応について
  - ・認知症について
  - ・コミュニケーションについて
  - ・余暇活動について
  - ・外出について
  - ・事業所の行事について
  - ・ご家族との連携について
  - ・記録について
  - ・身体拘束・虐待について
  - ・リスクマネジメントについて
  - ・ターミナルケアについて
  - ・ケアプランについて
  - ・災害時の対応について
- その他

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

72

# 苦情についての記録

相談・苦情内容記録					
事業所名	〇〇デイサービスセンター			管理者	〇〇
受付日時	〇年〇月〇日(〇) 〇時〇分			受付者	〇〇
受付方法	<input type="checkbox"/> 来所 <input type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> FAX <input type="checkbox"/> メール <input type="checkbox"/> 文書 <input checked="" type="checkbox"/> その他(送迎時(送り))				
相談者	〇〇 〇〇		〇〇 歳	住所等	〇〇〇
	〇〇 〇〇	<input type="checkbox"/> 男 <input checked="" type="checkbox"/> 女			電話 〇〇〇 (〇〇〇〇)〇〇〇〇
利用者との関係	<input type="checkbox"/> 本人 <input checked="" type="checkbox"/> 家族(長女) <input type="checkbox"/> ケアマネジャー <input type="checkbox"/> サービス事業者 <input type="checkbox"/> 主治医 <input type="checkbox"/> その他( )				
利用者	〇〇 〇〇		〇〇 歳	住所等	同上
	〇〇 〇〇	<input checked="" type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女			電話 同上
要介護度	要介護2	担当 ケアマネ ジャー	〇〇ケアプラン 〇〇〇〇	利用して いるサー ビス	〇〇デイサービス週2回 〇〇訪問介護週3回

# 苦情についての記録

【相談・苦情の内容】	
<p>・入浴後の着替えとしてリハビリパンツとパッドを入れているが、替えた様子がなく、そのまま持って帰ってきている。</p> <p>・せっかく新しいリハビリパンツとパッドを用意しているのに、不衛生だと思う。</p>	
相談・苦情の分類	<input type="checkbox"/> 説明・情報提供の不足 <input type="checkbox"/> 手続き・契約関連 <input type="checkbox"/> 職員の態度 <input type="checkbox"/> 管理者の態度 <input type="checkbox"/> サービス量の不足 <input checked="" type="checkbox"/> サービスの質の不足 <input type="checkbox"/> 被害・損害 <input type="checkbox"/> その他( )
相談者の要望	<input type="checkbox"/> 話を聞いてほしい <input type="checkbox"/> 教えてほしい <input checked="" type="checkbox"/> 回答がほしい <input type="checkbox"/> 調査してほしい <input checked="" type="checkbox"/> 改善してほしい <input type="checkbox"/> 弁償してほしい <input type="checkbox"/> 謝罪してほしい <input type="checkbox"/> 提言 <input type="checkbox"/> その他( )



# 苦情についての記録

## 【対応の内容】

- ・送迎担当の職員(〇〇)からは、「不快な思いをさせてしまい大変申し訳ありません。事業所に戻りましたら改めて担当の職員に確認をさせて頂き、管理者から報告をします」と伝える。
- ・当日の〇時〇分に管理者より〇〇様(相談者)へ電話連絡。事業所の方針としては、入浴される場合には原則パッド等のオムツ類は替えることとしているが、担当の職員の判断で汚れていなかったため交換しなかったことを伝える。職員への事業所方針の周知不足をお詫びし、改善することを伝える。
- ・〇〇様(相談者)からは、分かりました、これからはよろしくお願いします、との言葉を頂いた。

対応の結果

- その場で回答 管理者より回答 後日回答( 年 月 日予定)  
市町村へ報告 国保連へ報告 その他( )

# 苦情についての記録

## 【考えられる原因と再発防止策について】

- ・事業所の方針としては、入浴される場合には原則パッド等のオムツ類は替えることとしているが、利用者、家族から「今朝替えたばかりだから、汚れていなければこのままでよい」という要望を受けることもあるため、職員の判断に混乱をきたしていることが考えられる。
- ・職員に対して改めて事業所方針の周知をするとともに、利用者・家族へは事業所方針の周知とともに、オムツ等を替えなくてよい時には送迎(お迎え)時に一言頂くよう、依頼することとする。
- ・送迎担当の職員には、利用者・家族からの要望を確実に伝達するように依頼(入浴一覧表への記載含む)。

## 【その他・備考等】

〇〇法人 〇〇会

# 本日の内容

## 苦情対応

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

77

# 継続的な学習の重要性！

## ■成長のために

- ・ ギャップを埋める & 強みを活かす
- ・ 時間とエネルギーをかけた分だけ成長する
- ・ よい情報を浴び続ける、そういう 環境に身を置く
- ・ 成長は螺旋階段、その時々で 受け取るものも違う
- ・ ミラーニューロン効果（思考・行動に影響、時間差で効果!）、感度が高まる
- ・ 知れば知るほど分からないことが増える、知りたいことが増える
- ・ 学びが理想をつくり、理想が学びを生む

## ■メンテナンスのために

- ・ いつも良い状態を保てるとは限らない……。
- ・ 定期的に軌道修正させてくれる、人・環境の存在が必要

## ■自分自身、そしてチームワーク

- ・ シャンパンタワー：自分が満ち足りて、人を満たすことができる
- ・ 研修はチームで参加、普段は話さないことも話す、施設を越えた連携

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

78



# 継続的な学習の機会を持つために



## 影響力・インパクト



## 回数・頻度



$$\text{習慣化} = \text{インパクト} \times \text{回数}$$

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

79

# 介護現場をよくするライブラリー

ACS Appare Care Service 介護現場をよくするライブラリー



ホーム



セミナー



お気に入り



閲覧履歴

会員ログイン

キーワードで探す



経営から現場まで！介護と介護事業を守り、よくする「教育インフラ」リーダーズ・プログラム

初めての方へ



2週間体験利用 受付中!  
詳しくはこちら >

日々更新中！公式サイト・SNS



公式サイト



ブログ



Facebook



YouTube

お知らせ [お知らせ一覧 >](#)



セミナー

【おススメ！セミナー動画】介護現場をよくする21のテーマ！

ACGs2023第22回「事業計画・目標達成」

【おススメ！セミナー動画】のご案内です。介護現場をよくする21のテーマ！ACGs2023第22回「事業計画・目標達成」～事業・サービスの継続・発展のために～<https://appare-kaigo...>

セミナー案内 [セミナーをもっと見る >](#)



4月16日 (火)

14:00～16:00

管理職養成2024

管理職 リーダー 本部 管理者



4月17日 (水)

14:00～15:30

介護現場をよくするライブラリー  
プログラム 会員限定グループコンサルティ...

会員限定 リーダーズ・プログラム

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

80

# 研修・動画の内容 経営から現場まで500本以上！

- 経営者・経営幹部向けセミナー（20時間相当+α）
- 管理職向けセミナー（20時間相当+α）
- ケアマネジャー向けセミナー（10時間相当+α）
- 全職員向け法定研修シリーズ（10時間相当+α）
- 新人職員向けセミナー（10時間相当）
- 赤本・青本・緑本通読セミナー（20時間相当+α）
- 1日集中講座シリーズ！（30時間相当）  
（稼働率、人材確保、管理職養成、実地指導、ケアマネジメント等）
- 令和3年度介護報酬改定セミナー（10時間相当）
- リーダー、相談援助職のための説明力向上講座（5時間相当）
- 最新情報&トピックス「マンスリー・ジャーナル」（20時間相当）
- 工藤ゆみさんのコミュニケーション力向上講座（20時間相当）
- 進絵美さんの面談スキル向上講座（5時間相当）
- 吉村NSの看護セミナー（5時間相当）
- ケアマネジャー受験対策セミナー（15時間相当）

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

81

## こちらも是非ご覧ください！

天晴れ介護サービス公式LINEに登録して  
「お得情報」と「特典動画」「限定セミナー」を  
手に入れる！

特典動画は「経営から現場まで！  
介護事業の持続的な成功を実現する3つの取り組み」！

天晴れ介護サービスYouTubeチャンネルに  
登録して「無料動画」で楽しく学習する！

約400本の動画+数分のショート動画もあります！  
気軽に学ぶには最適です！

facebookグループ  
介護と介護事業を守り、よくする！  
1000人の仲間たち\(^.^)/  
に参加して「毎月の介護ニュース」を見る！

毎月1回、グループ限定で「介護ニュース」を配信中！  
facebookでは毎朝5:55のライブも開催しています

天晴れ介護サービス公式メルマガに登録して  
「最新情報」と「特典動画」を手に入れる！

毎週4,000字の情報+特典動画！  
特典動画は…これから用意しますm(\_\_)m



Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

82

# 天晴れ介護サービス法定研修

ご清聴ありがとうございました！



天晴れ介護サービス総合教育研究所

代表 榊原宏昌